

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001297-247

DATE : 23 juin 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE CATHERINE PICHÉ, J.C.S.

BITTON BENJAMIN

Demandeur

c.

DOLLAR THRIFTY AUTOMOTIVE GROUP CANADA

et

HERTZ CANADA LIMITED

Défenderesses

JUGEMENT
(AUTORISATION D'ACTION COLLECTIVE)

TABLE DES MATIÈRES

I.	APERÇU	3
II.	CONTEXTE.....	4
III.	ANALYSE.....	6
	1. PRINCIPES JURIDIQUES APPLICABLES	6

2. SORT DE L'OBJECTION PRISE SOUS RÉSERVE : LA PIÈCE P-29 EST ADMISE EN PREUVE	8
3. MOYENS SOULEVÉS.....	9
4. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES – ART. 575(2) C.P.C.	9
a. Principes juridiques applicables	9
b. Syllogisme proposé par le demandeur	11
c. Discussion.....	14
1) Les causes d'action fondées sur la L.p.c.	14
2) Les causes d'action fondées sur la L.c.	20
3) Les causes d'action fondées sur le C.c.Q.....	21
5. LA COMPOSITION DU GROUPE DOIT ÊTRE RÉVISÉE (575(3) C.P.C.)	22
a. Droit applicable.....	22
b. Hertz Canada n'est pas exclue du groupe comme défenderesse	24
c. La définition du groupe n'est pas limitée aux locations de voitures livrées aux États-Unis en dollars américains	25
d. La définition du groupe est précisée à la période du 11 avril 2023 au 27 mars 2024	27
e. Il y a lieu d'autoriser une classe nationale.....	27
f. Il n'y a pas lieu de statuer dès à présent sur l'applicabilité de la clause compromissoire	29
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	31

APERÇU

[1] Le demandeur souhaite exercer une action collective contre Dollar Thrifty Automotive Group Canada et Hertz Canada Limited (« **Hertz** », collectivement avec Dollar Thrifty, les « **défenderesses** ») pour fausses représentations à l'affichage en ligne au sujet de la devise dans laquelle le coût de location de voitures sera facturé, pour le compte du groupe suivant:

“All residents of Canada who rented or reserved a vehicle (including other charged services) since March 8, 2021, using one of Defendants’ Canadian websites or mobile applications, including without limitation the thriftycanada.ca and dollarcanada.ca websites, and who were charged in a currency other than Canadian dollars (CAD) (including without limitation those charged in US dollars (USD)), or any other group or sub-groups to be determined by the Court.”

[2] Le demandeur réclame, au nom des membres du groupe, un montant égal à la différence entre le montant total facturé aux membres du groupe et celui qui leur aurait été facturé si le montant total avait été en dollars canadiens, ainsi que des dommages-intérêts punitifs de 100 \$ par transaction. Il considère que les défenderesses sont solidairement responsables des dommages subis.

[3] Selon lui, les articles suivants ont été enfreints : les articles 54.4 (h), 224 (c), et 17, 218, 219, 228, 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **L.p.c.** »)¹, les articles 52 (1.3) et 74.01 (1.1.), de même que 36, 52 et 74.01 de la *Loi sur la concurrence* (« **L.c.** »)², et les articles 1384, 1399-1408, 1419, 1432, 1442, 1458, 1525, 1590, 1604ss., 1621, 3148 et 3149 C.c.Q.

[4] Les défenderesses soutiennent que le demandeur ne satisfait pas à l'exigence d'apparence de droit prévue à l'article 575(2) C.p.c. et contestent la définition du groupe proposée selon l'article 575(3) C.p.c.

[5] Pour les motifs qui suivent, il y a lieu d'autoriser l'action collective pour le compte du « **Groupe** » révisé suivant :

“All residents of Canada who rented or reserved a vehicle between April 11, 2023 and March 27, 2024, using one of Defendants’ Canadian websites, including thriftycanada.ca and dollarcanada.ca, and were charged in a currency other than the Canadian dollar.”

¹ RLRQ, P-40.1.

² L.R.C. (1985), c. C-34.

I. CONTEXTE

[6] Le demandeur Bitton allègue avoir consulté le site Web de la défenderesse Dollar Thrifty Automotive Group Canada (« **Dollar Thrifty** ») depuis Montréal, le 19 novembre 2023, et réservé pour ses vacances une voiture de location à récupérer à l'aéroport de Fort Lauderdale pour la somme de 1 400,93 \$³.

[7] Il prétend qu'il croyait alors réserver en dollars canadiens. Lors de la réservation, le site Web affichait le symbole « \$ » à côté du montant de la location et indiquait que la voiture serait récupérée et payée à Fort Lauderdale, en Floride. Les lettres « USD » ou « US » n'étaient pas alors incluses à côté du signe de dollar. Il est à noter qu'aucun paiement immédiat n'a été exigé du demandeur le jour de la réservation.

[8] Lorsque ce dernier a récupéré le véhicule en Floride le 24 décembre 2023, il a payé le prix de location avec sa carte de crédit au comptoir, a pris possession du véhicule et a obtenu, à 13 h 13, une copie du contrat de location de Thrifty confirmant le nouveau « total estimé des frais de location de 1 371,05 \$ »⁴.

[9] Quelques jours plus tard, le demandeur s'est rendu compte en vérifiant son compte de carte de crédit que les frais de location qu'il avait acceptés avaient été facturés en dollars américains et non en dollars canadiens. Il a subséquemment contacté le service à la clientèle de Thrifty, qui l'a rassuré que le prix serait ajusté et payable en dollars canadiens.

[10] Le 9 janvier 2024, lorsqu'il a restitué la voiture, le demandeur a obtenu par courriel un « reçu de location de voiture Thrifty mis à jour » indiquant un « montant total dû » de 1 400,93 \$⁵. Le même jour, un courriel distinct, contenant un « reçu » mentionnant le dollar américain comme devise de facturation de la carte, lui est parvenu⁶. La carte de crédit du demandeur avait été débitée de 1 924,76 \$ CA.

[11] Alors, le demandeur a immédiatement porté plainte auprès de Thrifty.

³ Pièce P-21.

⁴ Pièce P-22.

⁵ Pièce P-23.

⁶ Pièce P-24.

[12] Le 12 janvier 2024, il a reçu un courriel du service à la clientèle de Hertz indiquant ce qui suit: « Nous regrettons le malentendu concernant les frais. Puisque vous récupérez votre véhicule aux États-Unis, la devise devrait être le dollar américain.⁷ »

[13] Le demandeur allègue avoir été induit en erreur et avoir subi une surfacturation pour un total de 523,82 \$. Il réclame cette somme à titre de dommages, en plus de 100\$ en dommages punitifs.

[14] Il convient de souligner qu'avant le 11 avril 2023, les sites Web canadiens des défenderesses indiquaient la devise dans laquelle les prix de location devaient être payés avec les codes alpha « USD » (pour dollar U.S.) et « CAD » (pour dollar canadien), ou encore « GBP » (pour la livre anglaise) et « EUR » (pour l'Euro)⁸.

[15] Au début avril 2023, les sites Web canadiens ont été démantelés et une nouvelle version a été lancée par Dollar Thrifty, laquelle modifiait la manière d'annoncer la devise des prix de location.

[16] Ainsi, à compter du 11 avril 2023, les sites Web canadiens des défenderesses ont choisi d'annoncer le dollar américain avec le symbole « \$ », alors que le code « CAD » fut préservé pour la devise canadienne⁹. De plus, à compter de cette même date, la seule option sur le site est devenue de payer la location sur place, et non plus au moment de la prise de réservation.

[17] À dater du 27 mars 2024, les sites canadiens ont à nouveau été modifiés pour ce qui est des véhicules de location récupérés en sol américain et payés en dollar américain, avec l'usage du code alpha « USD » ou « US\$ »¹⁰.

[18] On peut en déduire qu'à compter de cette dernière date, en réaction avec la présente procédure¹¹, les défenderesses clarifient le symbole utilisé pour référer à la devise américaine, et retirent la possibilité de payer la location immédiatement lors de la réservation.

⁷ Voir Pièce P-26. Ce courriel fut suivi d'un autre courriel du demandeur envoyé le 13 janvier, demandant aux défendeurs d'annuler une réservation à venir (P-27), et d'une réponse de Thrifty reçue le lendemain (Pièce P-28).

⁸ Voir déclaration assermentée d'un représentant de Hertz Europe Ltd., Adarsh Rangaswamy, par. 13.

⁹ *Idem*, par. 19.

¹⁰ *Idem*, par. 28 à 32, ainsi que Pièces H-1 et H-2.

¹¹ Fait admis par Ramdaswamy dans sa déclaration assermentée.

II. ANALYSE

1. PRINCIPES JURIDIQUES APPLICABLES

[19] L'action collective ne peut être autorisée que si les critères de l'article 575 C.p.c. sont satisfaits:

« 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 d'appel a récemment résumé l'approche que les tribunaux doivent préconiser au stade de la demande d'autorisation d'une action collective dans l'arrêt *Royer*¹²:

« [23] La Cour suprême a établi dans l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs* que l'autorisation d'une action collective n'est pas l'occasion de faire un procès sur le fond, mais plutôt d'exercer un rôle de filtrage en écartant les recours frivoles ou manifestement mal fondés. Le seuil pour le représentant est donc peu élevé. Il lui suffit de démontrer une « cause défendable », une simple « possibilité » d'avoir gain de cause sur le fond suffit et non une possibilité « réaliste ou raisonnable ». De même, ces critères doivent être interprétés de manière large et généreuse afin de favoriser les objectifs de l'action collective que sont l'accès à la justice, la dissuasion des comportements néfastes et l'indemnisation des victimes.

[24] Pour assurer ce filtrage, la demande doit alléguer des faits « concrets, précis ou palpables » qui soutiennent de manière *prima facie* les prétentions du représentant et justifient les réclamations recherchées. Le juge peut prendre en considération tous les éléments de preuve déposés au dossier, notamment la

¹² *Royer c. Capital One (Canada Branch)*, 2025 QCCA 217. Voir aussi : *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220; *Benjamin c. Crédit VW Canada inc.* [« *Benjamin* »], 2022 QCCA 1383 et *Davies c. Air Canada*, 2022 QCCA 1551.

preuve documentaire et si les faits du demandeur doivent être tenus pour avérés, celui-ci ne peut se contenter de fournir des affirmations non corroborées ou encore se satisfaire d'allégations vagues, générales et imprécises.

[25] Bien que l'on puisse espérer que la demande d'autorisation soit rédigée avec soin et démontrer une vision maîtrisée et précise du recours intenté, l'on ne peut toutefois faire de la qualité rédactionnelle ou formelle de la procédure, laquelle découle du travail de l'avocat, un élément déterminant sans, dès lors, adopter une approche indûment formaliste et préjudiciable aux membres. L'on ne doit pas, en effet, adopter une lecture textuelle de la procédure, mais contextuelle. Le tribunal doit savoir « lire entre les lignes » de la demande d'autorisation, c'est-à-dire passer outre le caractère imparfait de certaines allégations dont le sens véritable ressort néanmoins.

[26] La Cour suprême met donc en garde les juges autorisateurs contre les excès de littéralisme et de rigorisme dans l'analyse d'une demande d'autorisation qui ne correspond pas à la démarche souple, libérale et généreuse préconisée au stade des conditions d'autorisation. Il convient d'évaluer l'ensemble de la demande d'autorisation, plutôt que de s'arrêter sur un paragraphe ou un mot malencontreux, pour saisir le « sens véritable » de ses allégations. Les juges autorisateurs doivent ainsi « prêter une attention particulière, non seulement aux faits allégués, mais aussi aux inférences ou présomptions de fait ou de droit qui sont susceptibles d'en découler et qui peuvent servir à établir l'existence d'une "cause défendable" ». Cette analyse ne libère pas la partie requérante de son fardeau de démonstration et ne permet pas « d'inventer des parties du texte qui n'y sont pas », mais prévient que la forme de procédure l'emporte sur le fond.

[27] Rappelons également qu'au stade de l'autorisation, la suffisance du syllogisme doit être évaluée en fonction de la cause personnelle du représentant puisque le recours dans sa dimension collective n'existe pas encore. Si le représentant ne réussit pas à démontrer qu'il satisfait à cette exigence, la demande doit être rejetée sur ce fondement et sur son absence d'intérêt d'agir, lequel participe aussi de la condition de 575(4) C.p.c. qui, sur ce point, se recoupe. À l'inverse, si le représentant justifie suffisamment de la possibilité qu'il ait subi un préjudice, l'autorisation peut être donnée pour tout chef de dommages que lui mais aussi d'autres victimes peuvent avoir subis, le recours personnel du représentant ne devant pas être un modèle type de celui de tous les membres ou même de la majorité de ceux-ci.

[Références omises; nos soulignements]

[21] Ainsi, au stade de l'autorisation, le fardeau du demandeur est minimal, soit un « simple fardeau de 'démonstration' du caractère soutenable du 'syllogisme juridique' »¹³. Les faits allégués dans la demande doivent être – sauf exceptions non pertinentes ici – tenus pour avérés, et les pièces produites au soutien des allégations ont pour seul but d'étayer le caractère soutenable des prétentions, sans prouver quelque fait que ce soit¹⁴.

2. SORT DE L'OBJECTION PRISE SOUS RÉSERVE : LA PIÈCE P-29 EST ADMISE EN PREUVE

[22] Dans les jours précédant l'audience d'autorisation, le demandeur a voulu introduire en preuve la pièce P-29, constituée d'une liste de courriels de membres envoyés au procureur en demande pour adhérer au groupe envisagé, incluant des commentaires sur leur cause d'action éventuelle. Selon lui, cette liste démontre l'intérêt indéniable que les membres portent à l'action, étendant sa portée à l'ensemble de membres localisés à travers le Canada, et non seulement au Québec.

[23] Les défenderesses s'objectent à cette preuve parce qu'elle a été déposée tardivement, trois jours avant l'audience d'autorisation. Elles soutiennent également que les demandeurs veulent l'utiliser pour définir le groupe et prouver les dommages subis. Elles prétendent aussi que cette preuve n'est pas pertinente.

[24] Même si un doute persiste quant à sa valeur probante, sur laquelle la juge d'autorisation n'a toutefois pas à se prononcer¹⁵, la pièce P-29 est néanmoins admise en preuve.

[25] *A priori*, il appert de cette liste que seuls huit des dix-neuf individus s'étant inscrits pour participer à l'action collective l'ont fait, en toute apparence, pour les mêmes raisons que le demandeur, soit d'avoir payé un prix en dollars américains plus élevé que ce qu'ils croyaient avoir à payer. Les onze autres semblent ne pas avoir compris l'objectif de l'action collective envisagée et ne pas s'être inscrits pour les bonnes raisons.

[26] La preuve pourrait donc s'avérer contradictoire, mais comme juge autorisatrice, il ne m'appartient pas de l'apprécier à ce stade¹⁶.

¹³ *Homsy c. Google*, préc., par. 17.

¹⁴ *Idem*.

¹⁵ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, [2019] 2 R.C.S. 831., par. 22 [« Oratoire »].

¹⁶ *Benjamin*, préc., par. 27.

[27] À tout évènement, la pièce peut surtout s'avérer utile et pertinente pour montrer l'apparence de confusion pour certains membres, au stade de la demande d'autorisation. Elle est donc admise en preuve et l'objection des défenderesses est rejetée.

3. MOYENS SOULEVÉS

[28] Les défenderesses contestent principalement quatre aspects de la demande d'autorisation, liés au syllogisme de la demande, en application du paragraphe 575 (2) C.p.c. Elles soutiennent que: a) il n'y a aucun lien de droit avec la défenderesse Hertz Canada Limited; b) il n'y a pas de cause défendable concernant les réservations faites pour des locations dans des pays autres que les États-Unis; c) les allégations de fausses représentations quant au prix de location ne permettent pas de prétendre à une cause d'action en vertu de la L.p.c., du C.c.Q. ou encore de la L.c.; et que d) il n'existe aucun fondement en droit pour demander des dommages punitifs.

[29] Subsidiairement, elles prétendent que le groupe doit être restreint à plusieurs égards, et principalement quant à une période précise entre le 11 avril 2023 et le 27 mars 2024, qu'il ne peut être pancanadien, mais uniquement québécois et, de plus, qu'il faut en exclure les clients couverts par la clause compromissoire. Ainsi, elles sont d'avis que s'il y a lieu de considérer que l'usage du symbole « \$ » pour la devise américaine contrevenait à la loi, la portée du groupe devrait être limitée à la défenderesse Dollar Thirfty, pour les réservations faites entre le 11 avril 2023 et le 27 mars 2024 sur les sites Web canadiens pour des locations aux États-Unis.

[30] Les défenderesses ne contestent pas l'application des critères (1) et (4) de l'article 575 C.p.c.

4. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES – ART. 575(2) C.P.C.

a. Principes juridiques applicables

[31] L'examen des critères d'autorisation de l'action collective commande une interprétation souple, libérale et généreuse des conditions d'autorisation en vue de faciliter son exercice et atteindre le double objectif de dissuasion et d'indemnisation des victimes.

[32] C'est la situation individuelle de Bitton qu'il faut examiner pour conclure si elle remplit le critère de 575(2) C.p.c.¹⁷ Avant qu'un jugement sur l'autorisation ne soit rendu,

¹⁷ *Oratoire*, préc., par. 82.

l'action n'existe pas sur une base collective et c'est donc à la lumière du recours individuel de la personne désignée que l'on déterminera si la condition voulant que « les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées » est satisfaite.

[33] Le débat au stade de l'autorisation se limite à un simple mécanisme de filtrage. Ainsi, il s'agit de vérifier que les défenderesses ne soient pas inutilement assujetties à un litige où qu'elles doivent se défendre contre des demandes insoutenables¹⁸. Comme la Cour d'appel le rappelle dans l'arrêt *Benjamin*, « le demandeur n'a qu'à établir une simple 'possibilité' d'avoir gain de cause sur le fond, pas même une possibilité 'réaliste' ou 'raisonnable' »¹⁹.

[34] Le fardeau du demandeur en est un de logique et non de preuve²⁰. La juge autorisatrice prête alors attention non seulement aux faits allégués, mais aussi aux inférences ou aux présomptions de fait ou de droit qui sont susceptibles d'en découler²¹. Lorsque des allégations de fait sont « vagues », « générales » ou « imprécises », elles se rapprochent davantage de l'opinion ou de l'hypothèse. Dans ce cas, il faudra déposer une certaine preuve²².

[35] Dans l'arrêt *Haroch*, la Cour d'appel réitère que la partie demanderesse n'a pas « à prouver que son recours repose sur un fondement factuel suffisant », le Tribunal devant « analyser le caractère soutenable du syllogisme juridique qu'elle propose en tenant pour avérés les faits allégués dans sa demande »²³. C'est donc dire que les allégations d'une demande d'autorisation peuvent être imparfaites et « n'ont pas à contenir le menu détail de la preuve qu'un demandeur entend présenter au mérite »²⁴.

[36] Quant aux questions de droit, elles peuvent être résolues par la juge autorisatrice si le sort de l'action projetée en dépend, choix qui relève de sa discrétion²⁵. Celle-ci ne doit pas toutefois « se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions en regard des faits allégués, ni (...) trancher une question de droit qui requiert l'administration de la preuve »²⁶. Ainsi, la prudence est de mise avant de trancher une question de droit de façon définitive, car les défendeurs détiennent souvent une bonne partie de la preuve à

¹⁸ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, [2014] 1 R.C.S. 3, par. 61 [« Vivendi »]; voir aussi *Compagnie General Motors du Canada c. Décary-Gilardeau*, 2024 QCCA 471, par. 8.

¹⁹ *Benjamin*, préc., par. 27.

²⁰ *Allard c. Procureur général du Québec*, 2022 QCCA 686, par. 28 [« Allard »].

²¹ *Oratoire*, préc., par. 24 et *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30 (CanLII), [2020] 3 RCS 298., par. 17 [« Desjardins »].

²² Voir a contrario: *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220, par. 24 [« Homsy »].

²³ *Haroch c. Toronto-Dominion Bank*, 2023 QCCA 1282, par. 8.

²⁴ *Benjamin*, préc., par. 27.

²⁵ *Desjardins*, préc., par. 27.

²⁶ *Allard*, préc., par. 27.

laquelle le demandeur n'a pas encore eu accès²⁷. La juge doit « s'assurer qu'il s'agit d'une question de droit dont la réponse suffit, à elle seule, pour déterminer « si l'action collective projetée est "frivole" ou "manifestement non fondée" en droit » en tenant les faits allégués par le demandeur pour avérés »²⁸. Si la réponse donnée à une question de droit « est tributaire de l'appréciation de certains faits contradictoires ou encore de l'administration en preuve de certains faits importants, il est préférable de laisser (à la) juge du fond le soin de la trancher »²⁹.

b. Syllogisme proposé par le demandeur

[37] Bitton propose les questions suivantes :

"a) Did Defendants violate Section 54.4 (h), 219, 224 and/or 228 of the *Consumer Protection Act*?

b) Did Defendants violate the *Competition Act*?

c) Did Defendants violate the *Civil Code of Quebec*?

d) If there has been a violation of one or more of these provisions, can the Class Members claim compensatory and/or punitive damages from Defendants? If so, in what amounts?

e) Are Defendants solidarily liable?

f) Should injunctive relief be ordered to prohibit the Defendants from continuing to perpetrate their unfair, false, misleading, and/or deceptive conduct?"

[38] Il recherche les conclusions suivantes :

"GRANT the Representative Plaintiff's action against Defendants on behalf of all the Class Members;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay to the Representative Plaintiff \$523.82;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay the Class Members compensatory damages in the aggregate overcharged amount being at least 31% of Defendants' gross sales to Class Members;

ORDER the collective recovery of all damages owed to the Class Members for the amounts overcharged by the Defendants;

²⁷ *Benamor c. Air Canada*, 2020 QCCA 1597, par. 42.

²⁸ *Benjamin*, préc., par. 29.

²⁹ *Idem*.

CONDEMN the Defendants solidarily to pay to the Representative Plaintiff and each Class Member the sum of \$100.00 sauf à parfaire, per transaction, on account of punitive damages, or any other amount determined by the Court, and ORDER collective recovery of these sums;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay interest and the additional indemnity on the above sums according to law from the date of service of the original Application to Authorize a Class Action;

ORDER the Defendants to deposit in the office of this Court the totality of the sums which forms part of the collective recovery, with interest, additional indemnity, and costs;

ORDER that the claims of individual Class Members be the object of collective liquidation if the proof permits and alternately, by individual liquidation;

CONDEMN the Defendants to bear the costs of the present action at all levels, including the cost of all exhibits, notices, the cost of management of claims and the costs of experts, if any, including the costs of experts required to establish the amount of the collective recovery orders;

ORDER Defendants to cease from continuing their unfair, false, misleading, and/or deceptive conduct concerning the display of the currency payable and charging Canadians in a currency other than CAD;

RENDER any other order that this Honourable Court shall determine;

THE WHOLE with interest and additional indemnity provided for in the Civil Code of Quebec and with full costs and expenses including expert's fee and publication fees to advise members."

[39] À titre de prémisses factuelles, appuyées par les déclarations sous serment de Adarsh Rangaswamy (« **Rangaswamy** ») et Adnan Mazur (« **Mazur** »), respectivement représentants de Hertz Europe, et de Dollar Thirty et Hertz Canada Limited, et de leurs contre-interrogatoires sur affidavits, je retiens comme avéré ce qui suit:

- Le demandeur réserve le 19 novembre 2023 une voiture de location à partir du site canadien thriftycanada.ca. Il doit alors récupérer la voiture à Fort Lauderdale, Floride, le 24 décembre 2023 et la garder jusqu'au 9 janvier 2024, ce qu'il fait, le tout pour la somme de 1 400,93 \$. Il croit alors qu'il payera cette somme en dollars canadiens, mais il s'avèrera que la somme totale de la location sera chargée en dollars américains.
- Il paie finalement la somme totale de 1 924,75 \$ canadiens, au lieu de la somme de 1 400,93 \$ pour laquelle il a contracté. Il paie donc 523,82 \$ de plus que ce qu'il pense avoir à payer, et soutient que les défenderesses sont responsables

solidairement du remboursement de cette somme, en plus de dommages punitifs de 100 \$³⁰. Il prétend que les défenderesses la leur auraient chargée de manière abusive, et que leur conduite était malicieuse et intentionnelle.

- Le demandeur se plaint auprès de Thrifty et reçoit un suivi de plainte de la part de Hertz³¹.
- Les défenderesses possèdent des bureaux de location de voiture au Québec, dans le reste du Canada et partout à travers le monde. Surtout, elles assurent une présence sur le Web à travers leurs sites Web, tels thriftycanada.ca, dollarcanada.ca et hertz.ca, et leurs applications mobiles.
- Les sites Web thriftycanada.ca, dollarcanada.ca et hertz.ca sont enregistrés par Hertz Canada Limited³².
- Il est possible de réserver des voitures de location sur les sites thriftycanada.ca, dollarcanada.ca et hertz.ca, pour des locations à travers le monde.
- Les devis de location de voiture à récupérer à partir de pays autres que le Canada paraissent problématiques. Le prix indiqué sur les sites dollarcanada.ca et thriftycanada.ca pour une location de voiture payée plus tard (sur place lors de la livraison du véhicule loué, et non lors de la réservation) n'affiche pas la devise applicable en dollars canadiens³³. Le site hertz.ca indique toutefois la bonne devise canadienne pour la même réservation.
- Ainsi, pour des réservations faites sur les sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca, sur tous les véhicules à être récupérés aux États-Unis, les défenderesses chargent la location en dollars américains sans indiquer le montant en dollars canadiens, et ce, entre le 11 avril 2023 et le 27 mars 2024³⁴.
- Les membres du groupe se fient aux défenderesses et aux représentations faites sur leurs sites Web, et ainsi, ont été et sont induits en erreur en louant des voitures à un prix qui est plus élevé que le prix affiché à la réservation, compte tenu du taux de conversion applicable.

³⁰ P-21 à P-28é

³¹ P-26.

³² Pièce P-4, P-5.

³³ Voir les pièces P-13 et P-15.

³⁴ La déclaration sous serment de Adarsh Rangaswamy précise toutefois qu'à compter du 27 mars 2024, le symbole « USD » ou « US\$ » a commencé à être affiché.

- Les prix affichés ne l'ont pas été en dollars canadiens, et selon le demandeur, cette erreur des défenderesses découle d'une attitude d'ignorance et de négligence dans le respect de leurs obligations, de telle sorte à justifier l'attribution de dommages-intérêts.
- Les revendeurs de locations de voitures des défenderesses – comme Expedia, Avis, Enterprise et Budget, également compétiteurs de ces dernières, affichent correctement les prix de location dans la devise canadienne³⁵.
- Les défenderesses ont aussi trompé les membres réservant des voitures à être récupérées dans des pays autres que les États-Unis sur les sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca.
- Parce que le dollar américain vaut environ 31% de plus que le dollar canadien à la date pertinente³⁶, les dommages réclamés représentent au moins 31% des ventes aux membres canadiens, en plus des autres charges et des dommages punitifs.

c. Discussion

1) Les causes d'action fondées sur la L.p.c.

[40] Le demandeur invoque plusieurs fondements à son recours. Le premier est la violation de l'article 54.4 (h) L.p.c., en vertu duquel :

« 54.4. Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants:

(...)

h) la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne; (...) »

[41] Les défenderesses prétendent que la réservation datée du 19 novembre 2023³⁷ doit être distinguée du contrat de location daté du 24 décembre 2024³⁸. Selon elles, le contrat de location n'est pas un contrat à distance et la L.p.c. ne s'applique donc pas. Elles citent l'article 1396 C.c.Q. et l'arrêt *Raschella*, qui vient préciser qu'une convention

³⁵ P-16 à P-19.

³⁶ Pièce P-20.

³⁷ Pièce P-21.

³⁸ Pièce P-22 et « Hertz Rental Record #832432090 ».

par laquelle les parties s'entendent pour reporter à plus tard la conclusion d'un contrat n'est pas une vente³⁹.

[42] Le contrat à distance est « un contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat. ⁴⁰»

[43] L'article 54.4 L.p.c. vise à informer adéquatement le consommateur pour lui permettre de faire un choix éclairé avant de contracter à distance⁴¹.

[44] Or, dans un dossier similaire d'action collective, dans l'affaire *Nicolas c. Vivid Seats*, notre Cour a statué qu'une vente en ligne de billets, au Québec, pour un concert devant avoir lieu dans cette même province constituait un contrat à distance. La Cour concluait qu'il y avait apparence de droit que la vente de billets en dollars américains avait été faite en contravention de l'article 54.4 L.p.c.

[45] Il peut paraître évident, pour certains, dont les défenderesses, que le prix de location d'une voiture louée en Floride est en dollars américains, mais pour d'autres, dont le demandeur, cela peut ne pas être clair. Comme il l'allègue à sa procédure, il s'attendait en réservant au Canada sur un site canadien à payer en dollars canadiens. C'est cette allégation que la juge d'autorisation doit tenir pour avérée, à ce stade. Ainsi, on peut penser, *a priori*, qu'il a été mal informé, ou même trompé, lorsqu'il a contracté à distance.

[46] En l'espèce, même s'il ne m'appartient pas de trancher en droit, je déduis des faits allégués qu'il est possible que deux contrats aient été conclus; un premier de réservation, et un deuxième, de location. Il est également possible qu'un contrat à distance ait été conclu dès la réservation, et qu'alors, le paragraphe 54.4 (h) L.p.c. n'ait pas été respecté puisque le prix en dollars canadiens n'a pas été mentionné.

[47] Il n'est donc pas frivole de soutenir que les défenderesses enfreignent l'article 54.4(h) L.p.c. lorsqu'elles ne mentionnent pas sur leur site Web canadien que le prix total d'une location de voiture ne sera pas en dollars canadiens, mais bien en dollars américains.

[48] Le demandeur allègue l'application de plusieurs autres dispositions de la L.p.c., dont les articles 219, 224 et/ou 228. Une lecture « contextuelle » de la demande d'autorisation, méthode préconisée par la Cour d'appel dans l'arrêt *Royer*⁴², suggère que

³⁹ *Raschella c. 3633713 Canada Inc.*, 2003 CanLII 25950 (CAQ), par. 12.

⁴⁰ Art. 54.1 L.p.c.

⁴¹ *Masson c. Telus Mobilité*, 2019 QCCA 1106, par. 45.

⁴² *Royer*, préc., par. 25.

ce que le demandeur reproche aux défenderesses, c'est d'avoir exigé à la livraison un prix qui s'est avéré être plus élevé que celui attendu depuis la réservation.

[49] Le fait pour un commerçant ou un fabricant d'exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé constitue une pratique interdite au sens de la loi, au sens des articles 215 et 224 L.p.c. Constitue également une pratique interdite, en vertu de l'art. 219 L.p.c., le fait pour un commerçant ou un fabricant de faire une représentation fausse ou trompeuse. Il faut, à cet égard, tenir compte de l'impression générale que donne la représentation, selon l'art. 218 L.p.c., qui peut comprendre aussi bien une affirmation, qu'un comportement ou une omission (art. 216 L.p.c.).

[50] La définition de fausse représentation a d'ailleurs été précisée par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Time*⁴³:

« [44] Un des objectifs principaux du titre II de la L.p.c. est la protection du consommateur contre les représentations fausses ou trompeuses. Un nombre important de pratiques qu'il interdit sont reliées à la véracité de l'information transmise au consommateur. L'article 219 L.p.c. exprime de façon particulièrement nette cet objectif. En effet, il interdit de façon générale à tout commerçant, fabricant ou publicitaire, de faire par quelque moyen que ce soit, une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur. En effet, la notion de « représentation » est définie à l'art. 216 L.p.c. comme comprenant une affirmation, un comportement ou une omission. Des interdictions relatives à certaines représentations spécifiques (art. 220 à 251 L.p.c.) complètent l'art. 219 L.p.c. »

[Nos soulignements]

[51] Pour ce qui est de l'art. 228 L.p.c., il prévoit qu'« [a]ucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important. » Le « fait important » auquel renvoie l'article « a trait à un élément déterminant du contrat de vente, tel le prix, la garantie, les modalités de paiement, la qualité du bien, la nature de la transaction et toute autre considération décisive pour lesquels le consommateur a accepté de contracter avec le commerçant »⁴⁴.

[52] Enfin, aux termes de l'art. 253 L.p.c., il y a présomption que, si le consommateur avait eu connaissance de cette pratique interdite, il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé.

⁴³ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

⁴⁴ *Fortin c. Mazda*, 2016 QCCA 31, par. 140.

[53] Selon les faits allégués à la demande d'autorisation, il n'est pas frivole de soutenir que lorsque le demandeur réserve une voiture à partir de Montréal, sur un site canadien, qu'il doit payer plus tard à la livraison, il s'attend à payer le prix qui est affiché à la réservation, en dollars canadiens. Ainsi, le fait de ne pas mentionner sur le site la devise applicable contribue à embrouiller sa compréhension.

[54] Une contravention par un commerçant ou un fabricant à la L.p.c., ou à un règlement pris en vertu de cette loi, permet à un consommateur de demander la réduction de son obligation, des dommages-intérêts et des dommages-intérêts punitifs, le tout en vertu de l'art. 272 L.p.c.

[55] Par conséquent, si le demandeur réussit à démontrer que le contrat « Rental Record# 832432090 » est un contrat conclu à distance, et que, comme commerçantes les défenderesses ont omis de divulguer que le montant de location était en dollars américains et non canadiens, ou encore s'il démontre qu'elles ont exigé un prix supérieur au prix convenu, qu'elles ont fait des fausses représentations, ou encore qu'elles ont passé sous silence « un fait important » relatif au contrat de location, il pourrait alors s'agir d'un manquement des défenderesses « à une obligation que (leur) impose la présente loi », ce qui entraînera l'application de l'article 272 L.p.c., et qui alors pourra conduire à une condamnation pour dommages-intérêts et dommages punitifs. Cette cause d'action présente donc certainement une simple possibilité de succès au fond.

[56] De plus, l'article 272 L.p.c. crée une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, tel que la Cour suprême le rappelle dans l'arrêt *Time*⁴⁵:

« [112] Dans la mesure où il possède l'intérêt juridique requis, un consommateur peut, sous réserve des autres recours prévus par la loi, intenter une poursuite en vertu de l'art. 272 L.p.c. afin de faire sanctionner la violation par un commerçant ou un fabricant d'une obligation que lui impose la L.p.c., un règlement adopté en vertu de celle-ci ou un engagement volontaire. La jurisprudence de la Cour d'appel confirme à juste titre que le recours prévu à l'art. 272 L.p.c. est fondé sur la prémisse que tout manquement à une obligation imposée par la loi entraîne l'application d'une présomption absolue de préjudice pour le consommateur. Dans l'arrêt *Nichols*, le juge Gendreau a souligné que « le commerçant poursuivi selon l'article 272 ne peut offrir la défense d'absence de préjudice subi par le consommateur pour faire rejeter l'action » (p. 749). Le recours prévu à l'art. 272 L.p.c. diffère en cela de celui qu'établit l'art. 271 L.p.c. En effet, cette dernière

⁴⁵ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8. Voir aussi : *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2025 QCCA 480, par. 83 [« *Union des consommateurs* »].

disposition sanctionne la transgression de certaines règles de formation du contrat de consommation. Par contraste, l'art. 272 L.p.c. ne vise pas simplement à sanctionner les manquements à des exigences formelles de la loi, mais toutes les violations préjudiciables au consommateur.

[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 de la 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'art. 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 » (p. 744). 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. Contrairement à l'art. 271 L.p.c., l'art. 272 ne permet pas au commerçant de soulever l'absence de préjudice en défense pour ce qui est des contraventions aux dispositions du titre I. »

[Références omises; nos soulignements]

[57] Comme le souligne la Cour d'appel dans l'arrêt *Leduc c. Elad*, si le recours se justifie en vertu du *Code civil* ou de la L.p.c., la juge autorisatrice conclut à l'autorisation sans avoir à déterminer « dans quelles mesures ces dispositions trouvent application »⁴⁶.

[58] Le demandeur soutient qu'il a été induit en erreur lorsqu'il a contracté pour réserver une voiture à distance à partir d'un site Web canadien; il croyait réserver en dollars canadiens alors qu'il le faisait, en fait, en dollars américains.

[59] Il est soutenable d'affirmer qu'il a été sujet à des déclarations ou représentations qui se sont avérées fausses ou trompeuses relativement à la location du véhicule.

[60] Il n'est pas non plus frivole d'affirmer qu'un consommateur comme Bitton peut croire que lorsqu'il transige sur un site canadien il paie en dollars canadiens, et ce, même si le véhicule à récupérer se situe aux États-Unis. C'est ce qu'il affirme et cela doit être tenu pour avéré. De plus, soulignons que huit personnes ayant transmis un courriel aux

⁴⁶ *Leduc c. Elad Canada inc.*, 2024 QCCA 152.

avocats en demande semblent aussi avoir été frustrées d'avoir payé ce qu'elles considèrent être un prix plus élevé pour une voiture de location.

[61] Par ailleurs, les défenderesses prétendent, avec la déclaration sous serment de Rangaswamy à l'appui, que le demandeur n'a pas été surchargé puisque le prix de la location représente la valeur actuelle d'une location pour cette période. Rangaswamy explique que le prix chargé en dollars américains est le coût réel de location de la voiture pour la période choisie. Le montant en dollars canadiens affiché ne serait, en fait, que le résultat du prix en dollars américains multiplié par le taux de conversion applicable. Or, même si cela était vrai, cela ne changerait rien à la fausse impression alléguée du demandeur qu'il payait en dollars canadiens et non américains, ni au fait qu'on ne lui a pas divulgué lors de la réservation le prix réel qu'il devait payer. Cet argument est donc écarté.

[62] À sa demande d'autorisation, le demandeur allègue qu'il y a lieu de lui rembourser la différence entre le prix qu'il croyait payer – le prix affiché – et le prix qu'il a réellement payé. De plus, il soutient que les membres du groupe doivent recevoir comme compensation l'équivalent de 31% du prix de vente pour la location à chacun des membres, ce pourcentage représentant le taux de conversion applicable aux ventes en dollars américains par rapport au dollar canadien.

[63] Au mérite, le demandeur devra prouver le caractère certain du dommage, en plus du fait qu'il est « susceptible d'évaluation ou quantifiable »⁴⁷. Les dommages compensatoires accordés ne pourront excéder le préjudice réellement subi⁴⁸. Toutefois, au stade de l'autorisation, le demandeur présente une cause défendable quant au quantum de dommages allégués.

[64] Pour ce qui est des dommages punitifs, la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Richard c. Time* rappelle que le consommateur qui invoque l'art. 272 L.p.c. peut obtenir des dommages-intérêts punitifs, même si les dommages-intérêts compensatoires ne sont pas accordés. La Cour précise :

« [178] [...] le simple fait d'une violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la L.p.c., ni l'art. 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le

⁴⁷ *Union des consommateurs*, préc., par. 90.

⁴⁸ *Idem*.

problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.⁴⁹»

[65] En effet, à l'étape de l'autorisation, le fardeau de démontrer l'existence d'une cause défendable sur les dommages punitifs est peu élevé⁵⁰. En l'espèce, le demandeur allègue notamment l'ignorance et l'insouciance complète des défenderesses pour leurs obligations. Ainsi, considérant les allégations de faits donnant ouverture aux conclusions de nature punitives recherchées, il a rempli son fardeau.

[66] Enfin, il y a lieu de maintenir, à ce stade, la conclusion de nature injonctive, en vertu de laquelle le demandeur souhaite que le comportement trompeur cesse.

[67] Il est vrai, d'abord, que la déclaration de Rangaswamy fait état de changements déjà effectués sur les sites Web des défenderesses et de comportements qui ont déjà été remédiés, principalement pour ce qui est des signes « USD » et « US\$ » qui après le 27 mars 2024 sont utilisés sur les sites Web pour les locations aux États-Unis. Hertz, de plus, fait déjà son affichage correctement sur son site Web, comme le reconnaît le demandeur dans la Demande d'autorisation.

[68] Toutefois, il semblerait que Hertz continue d'omettre d'indiquer le prix en dollars canadiens pour des locations à l'extérieur des États-Unis, selon le contre-interrogatoire de Rangaswamy. De plus, dans certains cas, les consommateurs peuvent, selon lui, encore conclure une transaction et payer sans jamais connaître le prix en dollars canadiens. Ces faits seront à préciser au mérite, mais dans le doute, il paraît approprié à ce stade de préserver la conclusion de nature injonctive.

2) Les causes d'action fondées sur la L.c.

[69] Les défenderesses prétendent également que les causes d'action en vertu de la L.c., et précisément de ses articles 36, 52 et 74.01, ne sont pas fondées.

[70] Les articles 36 et 52 se lisent comme suit :

⁴⁹ *Time*, préc., par. 178.

⁵⁰ *Union des consommateurs c. Bell Mobilité inc.*, 2017 QCCA 504, par. 42.

« **36** (1) Toute personne qui a subi une perte ou des dommages par suite :

a) soit d'un comportement allant à l'encontre d'une disposition de la partie VI;

b) soit du défaut d'une personne d'obtempérer à une ordonnance rendue par le Tribunal ou un autre tribunal en vertu de la présente loi, peut, devant tout tribunal compétent, réclamer et recouvrer de la personne qui a eu un tel comportement ou n'a pas obtempéré à l'ordonnance une somme égale au montant de la perte ou des dommages qu'elle est reconnue avoir subis, ainsi que toute somme supplémentaire que le tribunal peut fixer et qui n'excède pas le coût total, pour elle, de toute enquête relativement à l'affaire et des procédures engagées en vertu du présent article.

52 (1) Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.

(5) Dans toute poursuite intentée en vertu des paragraphes (1) à (3), il est tenu compte de l'impression générale que les indications donnent ainsi que de leur sens littéral.»

[71] Pour réclamer des dommages en vertu de l'article 36 L.c., le demandeur doit alléguer la contravention à une disposition de la partie VI de la Loi et qu'il a subi une perte ou des dommages du fait du comportement criminel qui est reproché⁵¹.

[72] Le demandeur présente un argument défendable lorsqu'il fait valoir que les défenderesses pourraient être responsables d'avoir sciemment donné aux consommateurs des indications trompeuses sur la devise du prix de location de véhicules. Ce manquement entraîne alors une présomption absolue de préjudice pour les consommateurs⁵². L'article 74.01 L.c., qui est situé dans la partie VII.1 de la loi, ne peut toutefois être invoqué au soutien d'une réclamation en vertu de l'article 36 L.c.

3) Les causes d'action fondées sur le C.c.Q.

[73] Enfin, quant aux allégations de violation du C.c.Q., en particulier celles relatives au vice ayant affecté le consentement libre et éclairé du demandeur à contracter, découlant de l'erreur, de la crainte ou de la lésion⁵³, ou encore du dol⁵⁴, la démonstration,

⁵¹ *Pioneer Corp. c. Godfrey*, 2019 CSC 42 (CanLII), [2019] 3 RCS 295.

⁵² *Time*, préc., par. 112.

⁵³ Art. 1399 C.c.Q.

⁵⁴ Art. 1401 C.c.Q.

même *prima facie*, d'un élément intentionnel de la part des défenderesses est ici manquante.

[74] Les accusations du demandeur d'intention malveillante des défenderesses ne sont pas en apparence fondées. À cet égard, même en adoptant une lecture « globale et contextuelle »⁵⁵ et en prêtant une attention particulière aux inférences ou présomptions de faits qui pourraient découler des faits allégués, l'élément intentionnel n'a pas été démontré. De plus, pour ce qui est du dol, le Code dispose que l'erreur ne vicie le consentement que si sans cela la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes. Ici, aucune telle allégation n'a été présentée par le demandeur.

[75] Par ailleurs, ce dernier invoque une panoplie d'articles du C.c.Q. au soutien de son action. Cette présentation de diverses causes d'actions en vertu du Code civil n'est pas « maîtrisée » et est à proscrire, comme l'a indiqué la Cour d'appel⁵⁶. En effet, il n'est pas approprié d'invoquer une série d'articles sans les rattacher particulièrement aux faits et à la cause d'action, et ce n'est pas à la juge autorisatrice de deviner à quel syllogisme se rattache chacune des dispositions. Ainsi, et à tout événement, le demandeur n'a pas montré de cause d'action soutenable en vertu du C.c.Q.

5. LA COMPOSITION DU GROUPE DOIT ÊTRE RÉVISÉE (575(3) C.P.C.)

a. Droit applicable

[76] Il appartient au demandeur de démontrer que la description du groupe qu'il propose est adéquate eu égard aux conditions d'autorisation et aux conclusions recherchées dans sa demande. Les membres du groupe doivent être dans une situation suffisamment commune pour que des questions communes soient identifiées.

[77] Les critères suivants, énoncés dans l'arrêt *George c. Québec (Procureur général)*, sont utiles pour définir adéquatement le groupe⁵⁷:

- « 1. La définition du groupe doit être fondée sur des critères objectifs;
2. Les critères doivent avoir un rapport rationnel avec les revendications communes à tous les membres du groupe;
3. La définition du groupe ne doit être ni circulaire ni imprécise;

⁵⁵ *Royer, préc.*, par. 34.

⁵⁶ *Poitras c. Concession A25*, 2021 QCCA 1182. Voir aussi *Royer*, par. 34, qui assouplit en quelque sorte les enseignements de *Poitras* en dirigeant plutôt vers une approche « souple et flexible » de la lecture des demandes d'autorisation.

⁵⁷ *George c. Québec (Procureur général)*, 2006 QCCA 1204, par. 40.

4. La définition du groupe ne doit pas s'appuyer sur un ou des critères qui dépendent de l'issue du recours collectif au fond.»

[78] La définition du groupe doit correspondre à la réalité et à l'ampleur du problème décrit dans la demande d'autorisation⁵⁸. Elle pourra néanmoins être modifiée afin que les exigences juridiques d'un fondement légal, objectif et rationnel soient respectées⁵⁹, et ultimement, pour des fins de précision et de clarté⁶⁰. C'est donc dire que la juge autorisatrice possède une discrétion dans la description du groupe, qu'elle exerce au moment de l'appréciation des critères d'autorisation, en tenant compte des allégations de la demande et des conclusions remaniées en ce sens⁶¹.

[79] Les défenderesses en l'instance prétendent que la définition du groupe proposée est imprécise et contraire à la preuve. Elles soutiennent que le groupe n'est pas approprié puisqu'il ne doit pas inclure Hertz, ni les réservations dans une devise autre que le dollar américain, ni la période du 8 mars 2021 au 11 avril 2023, ni la période ultérieure au 27 mars 2024, ni les membres canadiens résidents hors du Québec, ni une liste non limitative de sites Web et d'applications mobiles, ni les frais payés à des parties tierces (telles les taxes), ni enfin les réservations faites pour des fins d'affaires ou encore les membres qui ne sont pas des consommateurs.

[80] Il y a lieu de modifier légèrement le groupe proposé afin qu'il corresponde aux allégations de la demande et à la preuve, de même que pour fins de clarification.

[81] Avant de traiter plus spécifiquement de certaines des demandes d'exclusion présentées par les défenderesses, précisons qu'à ce stade, il n'est pas approprié d'exclure de la définition du groupe les réservations faites sur application mobile, ou encore de restreindre les sites Web des défenderesses sur lesquels les voitures ont été réservées.

[82] Rappelons que les membres doivent être en mesure de se reconnaître en lisant la définition du groupe. Celle-ci doit être claire et complète, sans référer à une détermination ultérieure. Ici, Rangaswamy déclare que les Canadiens ne peuvent réserver de voitures des défenderesses que sur les sites hertz.ca, thriftycanada.ca et

⁵⁸ *Levy c. Nissan Canada Inc.*, RÉF, par. 41 à 42.

⁵⁹ *Ligue des Noirs du Québec c. Ville de Montréal*, 2019 QCCS 3319, par. 1, 50 à 52; *De Auburn c. Desjardins assurances générales inc.*, 2022 QCCS 3682, par. 7 et 8.

⁶⁰ *Letarte c. Bayer Inc.*, 2019 QCCS 934, par. 81 à 84.

⁶¹ *Citoyens pour une qualité de vie /Citizens for a Quality of Life c. Aéroports de Montréal*, 2007 QCCA 1274, par 107. Voir aussi *Blouin c. Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré 2 et 3, s.e.n.c.*, 2016 QCCA 77, par. 10 à 12.

dollarcanada.ca, de même que sur l'application Hertz. Ainsi, la formulation actuelle du groupe à cet égard est claire et n'est pas trop large.

[83] En revanche, il est approprié de retirer la mention "including other charged services" de la définition du groupe. Le recours vise les frais de location chargés en fonction de la réservation effectuée, et non les frais chargés en supplément une fois la location faite et le véhicule rendu, ou encore ceux payés subséquemment à de tierces parties, telles des taxes. Ainsi, il n'est pas pertinent de vouloir réclamer ces autres frais.

[84] Par ailleurs, il n'est pas approprié à ce stade de restreindre le groupe aux réservations faites pour des fins personnelles, considérant les diverses causes d'actions alléguées.

b. Hertz Canada n'est pas exclue du groupe comme défenderesse

[85] Le demandeur souhaite que Hertz soit déclaré solidairement responsable des dommages-intérêts compensatoires et punitifs réclamés pour de prétendues violations de la L.p.c., de la L.c. et du C.c.Q. Selon lui, les entités Dollar Thrifty et Hertz appartiennent, en outre, à la même entité corporative globale et partagent certains bureaux.

[86] Les défenderesses prétendent que les allégations contre Hertz sont vagues, générales et imprécises, et ne suffisent pas à justifier une telle responsabilité, même au stade de l'autorisation. En fait, elles soutiennent que les prétendues violations par Hertz sont contredites par les allégations de la demande et la preuve produite.

[87] Il y a lieu d'écarter d'emblée ce moyen. Il est vrai que le demandeur reconnaît à plus d'une reprise à sa demande que Hertz "did it right", dans le sens où elle a su offrir en tout temps un site Web qui indiquait les équivalents de prix dans les devises canadienne et américaine. En soi, à la lecture de la demande d'autorisation, les fautes reprochées à Hertz ne pourraient être qu'indirectes, en ce qu'elles seraient liées à la maintenance des sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca.

[88] Or, à l'audience, le contrat de location du demandeur "Hertz Rental Record #832432090" est produit en preuve par les défenderesses. Il indique clairement, en haut de page, qu'il s'agit d'un contrat émanant de Hertz. L'existence de ce contrat n'est pas contredite, tel qu'il appert des échanges courriel entre les parties, datés du lendemain de l'audience d'autorisation, soit le 9 mai 2025, même si le demandeur soutient que ce document ne lui a jamais été envoyé et qu'il ne l'a jamais signé. Cette pièce s'apparente à un contrat de location de voiture à Fort Lauderdale auprès de Thrifty pour la période du

24 décembre 2023 au 9 janvier 2024, pour la somme approximative de 1 386,01 \$. Ce document émane de Hertz.

[89] De plus, le courriel reçu le 12 janvier 2024 (P-26), en réponse à un premier appel du demandeur au centre de service à la clientèle de Thrifty et une plainte sur le site Web de la compagnie, provient d'une dénommée Mary L., employée de Hertz en charge de relations avec la clientèle chez... Hertz.

[90] Il ne m'appartient pas comme juge autorisatrice de statuer sur la véracité des prétentions des défenderesses voulant que les compagnies ne soient pas liées et que Hertz n'ait pas de lien ou d'implication avec le présent dossier. *Prima facie*, ce lien me semble, au contraire, bien présent.

[91] Il est vrai qu'au stade de l'autorisation, les pièces ne sont pas « déposées comme preuve au sens strict du terme, mais uniquement pour appuyer [les] prétentions quant au caractère soutenable du syllogisme juridique qu'elle propose »⁶². Dans l'arrêt *Homsy*, d'ailleurs, le juge Morissette réitère que les pièces « ont pour seul but d'étayer le caractère soutenable des prétentions et ne servent aucunement à établir – en clair, à prouver – l'existence d'un fait quelconque »⁶³.

[92] Les pièces relatives au contrat "Hertz Rental Record #832432090" soutiennent les allégations du demandeur quant aux liens de partenariat corporatif entre les deux défenderesses et quant à la responsabilité éventuelle, non seulement de Dollar Thrifty, mais également de Hertz. Ainsi, il n'y a aucune raison d'exclure Hertz à ce stade.

[93] Par ailleurs, il y a aussi lieu d'écarter l'argument des défenderesses voulant que Hertz n'ait pas de lien de droit avec les autres membres envisagés du groupe. Si Hertz a la charge de maintenir les sites Web, il n'est pas frivole de soutenir qu'elle soit aussi responsable d'une violation de la L.p.c. ou de la L.c.

[94] Enfin, dans la mesure où Hertz a émis le "Hertz Rental Record #832432090" et qu'elle répond aux appels et plaintes de la clientèle louant des véhicules chez Thrifty, il n'y a pas de raison de retenir l'argument des défenderesses.

c. La définition du groupe n'est pas limitée aux locations de voitures livrées aux États-Unis en dollars américains

⁶² *Haroch c. Toronto-Dominion Bank*, 2023 QCCA 1282, par. 8.

⁶³ *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220, par. 17.

[95] Les défenderesses soutiennent que la définition du groupe doit être restreinte aux réservations pour locations faites en dollar américain seulement. Selon elles, les allégations de la demande et la preuve à son soutien montrent que pour les réservations de voitures à livrer ailleurs qu'aux États-Unis, la devise étrangère applicable est toujours clairement énoncée, alors que pour les réservations en dollars pour locations aux États-Unis, entre le 11 avril 2023 et le 27 mars 2024, le signe « \$ » est utilisé de manière générique sans distinguer ou afficher le montant en dollars canadiens, portant alors à confusion.

[96] La pièce P-13, par exemple, montre que les sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca n'affichent pas la somme à payer à la livraison d'une voiture louée en France en dollar canadien, mais seulement la somme dans la devise locale – le symbole “€”. De la même manière, la pièce P-14 montre que les sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca n'affichent pas la somme à payer à la livraison d'une voiture louée en Angleterre en dollar canadien, mais seulement la somme dans la devise locale – le symbole “£”.

[97] La pièce P-15 montre que pour une location de voiture à trois aéroports américains, les sites thriftycanada.ca et dollarcanada.ca n'affichent pas la somme à payer à la livraison en dollar canadien, utilisant le signe de « \$ » de manière générique pour indiquer le prix total de la location. Comme l'allègue le demandeur, “the thriftycanada.ca and dollarcanada.ca websites this time only display the “\$” symbol, knowing very well that this is the same symbol that is used for both CAD and USD”.

[98] Dans ces trois cas, le site de hertz.ca affiche correctement les prix dans les deux devises.

[99] Cette preuve démontre à ce stade, qu'il existe une cause défendable selon laquelle une confusion aurait perduré pour les membres ayant loué une voiture sur les sites thriftycanada.ca et [dollarcanada](http://dollarcanada.ca) pour livraison aux États-Unis, puisque le signe générique « \$ » peut inclure, notamment, des dollars canadiens ou américains.

[100] Mais il y a plus. Dans la mesure où les causes d'actions fondées sur la L.p.c. et la L.c. sont retenues, il n'est pas frivole de soutenir que le fait de ne pas afficher, pour les réservations de voitures à être livrées ailleurs qu'au Canada ou aux États-Unis, le prix équivalent en la devise locale – le dollar canadien – est problématique ou trompeur.

[101] Ainsi, il n'y a donc pas lieu à ce stade de restreindre la définition du groupe aux locations de voitures livrées aux États-Unis.

d. La définition du groupe est précisée à la période du 11 avril 2023 au 27 mars 2024

[102] Par ailleurs, les défenderesses prétendent aussi que la période visée à la définition du groupe est inadéquate parce qu'elle n'inclut pas de date de fin de période pourtant révélée par la preuve⁶⁴. De surcroît, elles allèguent que la confusion possible sur la devise applicable – canadienne ou américaine – a eu lieu entre le 11 avril 2023 et le 27 mars 2024, date à laquelle le problème fut définitivement réglé par l'usage du code alpha « USD » ou « US\$ ».

[103] Il est effectivement avéré que la modification de pratique a eu lieu à cette date. Toutefois, ce changement ne vise que les sites Web canadiens thriftycanada.ca et dollarcanada.ca, et non Hertz, et son site hertz.ca, qui en tout temps – et de l'aveu même du demandeur – continue d'afficher la devise locale canadienne.

[104] Considérant que Hertz est maintenue à la définition du groupe, et que la faute de Hertz, le cas échéant, découle principalement de son implication dans la maintenance des sites Web Canadiens thriftycanada.ca et dollarcanada.ca, ce qui sera déterminé au mérite. Ceci puisque, de l'aveu du demandeur, elle opère et s'y prend « correctement » par ailleurs, il est approprié de restreindre le recours à la période du 11 avril 2023 au 27 mars 2024. Cela permettra également de clarifier la définition pour les membres et d'uniformiser les périodes d'admissibilité.

e. Il y a lieu d'autoriser une classe nationale

[105] Le demandeur souhaite voir autorisé un groupe national incluant tous les résidents du Canada qui ont loué ou réservé un véhicule depuis le 8 mars 2021 en utilisant les sites Web des défenderesses (...). Il prétend que des membres Canadiens situés à l'extérieur du Québec ont subi des dommages similaires ou identiques aux siens.

[106] Il invoque l'article 3148 C.c.Q., qui se lit ainsi:

« 3148. Dans les actions personnelles à caractère patrimonial, les autorités québécoises sont compétentes dans les cas suivants:

1° Le défendeur a son domicile ou sa résidence au Québec;

2° Le défendeur est une personne morale qui n'est pas domiciliée au Québec, mais y a un établissement et la contestation est relative à son activité au Québec;

⁶⁴ Voir la déclaration de Rangaswamy, par. 13 à 17 et par. 28 à 31.

3° Une faute a été commise au Québec, un préjudice y a été subi, un fait dommageable s'y est produit ou l'une des obligations découlant d'un contrat devait y être exécutée;

4° Les parties, par convention, leur ont soumis les litiges nés ou à naître entre elles à l'occasion d'un rapport de droit déterminé;

5° Le défendeur a reconnu leur compétence.

Cependant, les autorités québécoises ne sont pas compétentes lorsque les parties ont choisi, par convention, de soumettre les litiges nés ou à naître entre elles, à propos d'un rapport juridique déterminé, à une autorité étrangère ou à un arbitre, à moins que le défendeur n'ait reconnu la compétence des autorités québécoises. »

[107] Les rapports CIDREQ des défenderesses révèlent qu'aucune n'est domiciliée ou n'a sa résidence au Québec. L'article 3148 (1) 1° C.c.Q. ne permet donc pas de donner compétence aux tribunaux québécois.

[108] La contestation est-elle toutefois « relative à l'activité des défenderesses au Québec », en vertu de l'article 3148(1) 2° C.c.Q., considérant que les défenderesses ont un établissement au Québec?

[109] Pour que ce paragraphe s'applique, il faut que le défendeur ait un établissement au Québec et que la contestation soit relative à son activité au Québec⁶⁵.

[110] Comme l'a énoncé la Cour d'appel dans *Electronic Arts Inc.*⁶⁶, pour le deuxième critère, un test en deux parties doit être appliqué à chacune des défenderesses, qui requiert que :

« [29] The second part of the test is independent of the first: the Appellant's activities in Quebec in the second part of the test are not necessarily performed at the establishment in Quebec in the first part. Moreover, the Court has established that the second part of the test requires a two-step analysis: (a) determining the object of the dispute and (b) deciding whether the object of the dispute is connected in one way or another to an activity of the defendant in Quebec. Again, these are essentially questions of fact or mixed law and fact.”

[Références omises; Notre soulignement]

⁶⁵ *Interinvest (Bermuda) Ltd. c. Herzog*, 2009 QCCA 1428, par. 29.

⁶⁶ *Electronic Arts Inc. c. Bourgeois*, 2024 QCCA 284.

[111] Selon le représentant de Hertz, Mazur, les bureaux-chefs de Dollar Thrifty et de Hertz Canada sont en Ontario⁶⁷. De plus, les activités des défenderesses au Québec sont limitées à l'entretien et la distribution des véhicules à être loués au Québec, pour ce qui est du bureau chef de Dorval⁶⁸, et à la livraison desdits véhicules, pour ce qui est des bureaux de location québécois⁶⁹.

[112] En l'espèce, le recours vise les fausses représentations sur les sites Web des défenderesses relativement au prix affiché pour la location de véhicules ailleurs qu'au Canada.

[113] Or, il s'agit ici de contrats de réservation conclus en ligne sur l'un des sites Web des défenderesses. Même si le bureau de Dorval et les bureaux de location québécois n'ont pas de rôle à jouer dans la location des véhicules en ligne à être récupérés à l'extérieur du Québec, la seule question pertinente reste de savoir si le litige concerne les activités de chacune des défenderesses au Québec.

[114] Soulignons que Randaswamy a expliqué durant son contre-interrogatoire que tous les sites Web des défenderesses sont en mesure de géolocaliser les utilisateurs Canadiens en utilisant leurs adresses IP, et ce, autant sur les sites en Français qu'en Anglais.

[115] Dans le cas d'espèce, Bitton a contracté à Montréal pour réserver un véhicule sur un site Web canadien. Strictement parlant, et sur réserve bien sûr d'une détermination au mérite, il s'agit d'une activité ayant lieu au Québec. Par conséquent, il est plausible que la contestation soit « relative à l'activité des défenderesses au Québec ».

[116] Ainsi, le critère de l'article 3148(1) 2° C.c.Q. est rencontré. Il existe un lien de rattachement avec le reste du Canada pour les personnes résidant en dehors du Québec vis-à-vis des défenderesses, ce qui permet la formation d'un groupe à l'échelle pancanadienne.

f. Il n'y a pas lieu de statuer dès à présent sur l'applicabilité de la clause compromissoire

[117] Les défenderesses affirment que les contrats applicables incluent une clause d'arbitrage obligatoire, excluant ainsi le recours devant les tribunaux judiciaires. Elles

⁶⁷ Pièce R-2, par. 5.

⁶⁸ *Idem*, par. 8.

⁶⁹ *Idem*, par. 7.

prétendent que la définition du groupe ne doit donc pas inclure les réclamations des non-consommateurs.

[118] Il s'agit d'une clause se retrouvant dans le contrat de réservation « Hertz Rental Record #832432090 » daté du 23 décembre 2023 et signé par le demandeur. Un deuxième document distinct, intitulé « Terms and Conditions » a toutefois été transmis le lendemain de l'audience par le procureur du demandeur, qui indique qu'il s'agirait du contrat véritablement reçu par son client.

[119] Les deux contrats contiennent une clause d'arbitrage. D'emblée, il faut souligner qu'une procédure d'arbitrage obligatoire ne peut s'appliquer aux consommateurs suivant l'article 11.1 L.p.c. et n'est valide que pour les autres personnes physiques et morales visées par la demande⁷⁰.

[120] L'applicabilité de l'une ou l'autre de ces clauses doit être déterminée à la première étape de la demande d'autorisation puisqu'il s'agit d'une question de compétence *ratione materiae*.

[121] Néanmoins, en l'espèce, la présence de deux clauses distinctes dans deux contrats différents, émanant de la Floride et régis par le droit américain, pose problème pour les fins de l'argument et des présentes.

[122] Il ne revient pas à la juge autorisatrice de trancher des questions de droit qui nécessitent l'appréciation de preuves contradictoires. De plus, la prudence est de mise avant de trancher une question de droit de façon définitive. Pour ces raisons, à ce stade, le groupe ne sera pas modifié pour exclure les membres non consommateurs qui seraient éventuellement liés par l'une ou l'autre de ces clauses compromissaires.

⁷⁰ *Telus Mobilité c. Comtois*, 2012 QCCA 170. Voir aussi *Amram c. Rogers Communication inc.*, 2024 QCCS 534 et *Blackette c. Research in Motion Ltd.*, 2013 QCCS 1138.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[123] **ACCUEILLE** la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

[124] **ATTRIBUE** au Demandeur le statut de représentant pour les membres du Groupe suivant:

“All residents of Canada who rented or reserved a vehicle between April 11, 2023 and March 27, 2024, using one of Defendants' Canadian websites, including thriftycanada.ca and dollarcanada.ca, and were charged in a currency other than the Canadian dollar.”

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

a) Did Defendants violate Section 54.4 (h), 219, 224 and/or 228 of the *Consumer Protection Act*?

b) Did Defendants violate the *Competition Act*?

c) If there has been a violation of one or more of these provisions, can the Class Members claim compensatory and/or punitive damages from Defendants? If so, in what amounts?

d) Are Defendants solidarily liable?

e) Should injunctive relief be ordered to prohibit the Defendants from continuing to perpetrate their unfair, false, misleading, and/or deceptive conduct?

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

GRANT the Representative Plaintiff's action against Defendants on behalf of all the Class Members;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay to the Representative Plaintiff \$523.82;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay the Class Members compensatory damages in the aggregate overcharged amount being at least 31% of Defendants' gross sales to Class Members;

ORDER the collective recovery of all damages owed to the Class Members for the amounts overcharged by the Defendants;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay to the Representative Plaintiff and each Class Member the sum of \$100.00 sauf à parfaire, per transaction, on account of punitive damages, or any other amount determined by the Court, and ORDER collective recovery of these sums;

CONDEMN the Defendants solidarily to pay interest and the additional indemnity on the above sums according to law from the date of service of the original Application to Authorize a Class Action;

ORDER the Defendants to deposit in the office of this Court the totality of the sums which forms part of the collective recovery, with interest, additional indemnity, and costs;

ORDER that the claims of individual Class Members be the object of collective liquidation if the proof permits and alternately, by individual liquidation;

CONDEMN the Defendants to bear the costs of the present action at all levels, including the cost of all exhibits, notices, the cost of management of claims and the costs of experts, if any, including the costs of experts required to establish the amount of the collective recovery orders;

ORDER the Defendants to cease from continuing their unfair, false, misleading, and/or deceptive conduct concerning the display of the currency payable and charging Canadians in a currency other than CAD;

RENDER any other order that this Honourable Court shall determine;

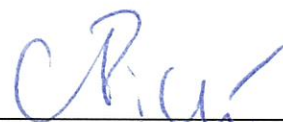
THE WHOLE with interest and additional indemnity provided for in the Civil Code of Quebec and with full costs and expenses including expert's fee and publication fees to advise members.

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

[128] **ORDONNE** aux parties de soumettre dans les 45 jours du présent jugement leurs propositions communes ou distinctes quant au mode de communication ou de publication appropriée de l'avis requis en vertu de l'article 579 C.p.c., et le délai approprié pour qu'un membre demande l'exclusion à cette fin;

[129] **DÉCLARE** que le présent dossier sera institué au mérite dans le district judiciaire de Montréal;

[130] **LE TOUT, FRAIS À SUIVRE** l'action collective au fond, sauf quant aux frais de publication des avis aux membres qui sont à la charge des défenderesses.



CATHERINE PICHÉ, J.C.S.

Me David Assor
davidassor@lexgroup.ca
LEX GROUP INC.
Pour le demandeur

Me Isabelle Vendette
ivendette@mccarthy.ca
Me Samuel Lepage
slepage@mccarthy.ca
Me Jing Song
jisong@mccarthy.ca
MCCARTHY TÉTRAULT S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Pour les défenderesses

Date d'audience : 8 mai 2025