

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-029596-210, 500-09-029825-213
(500-06-001052-204)

DATE : 5 juin 2024

**FORMATION : LES HONORABLES GUY GAGNON, J.C.A.
MICHEL BEAUPRÉ, J.C.A.
CHRISTINE BAUDOIN, J.C.A.**

N° : 500-09-029596-210

**ALAIN LACHAINE
GREGORY BONNIER**
APPELANTS – demandeurs

c.

**AIR TRANSAT A.T. INC.
TRANSAT TOURS CANADA INC.
AIR CANADA
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE TOURAM, faisant aussi affaire sous le nom de
VACANCES AIR CANADA
WESTJET AIRLINES LTD.
WESTJET VACATIONS INC.**
INTIMÉES – défenderesses

N° : 500-09-029825-213

**ALAIN LACHAINE
GREGORY BONNIER**
APPELANTS – demandeurs

c.

**SUNWING AIRLINES INC.
VACANCES SUNWING INC.**
INTIMÉES – défenderesses

ARRÊT

[1] Les appelants se pourvoient contre deux jugements rendus le 8 juin 2021 et le 26 octobre 2021 par l'honorable Bernard Tremblay de la Cour supérieure, qui rejette d'abord la demande d'autorisation d'exercer une action collective à l'égard de toutes les intimées, à l'exclusion de Sunwing, puis à l'égard de cette dernière également.

[2] Le pourvoi porte principalement sur la conclusion du juge selon laquelle deux des critères nécessaires à l'autorisation de l'action collective ne sont pas satisfaits, soit ceux des paragraphes 1 et 2 de l'article 575 *C.p.c.* portant sur l'existence de questions identiques, similaires ou connexes, d'une part, et sur l'apparence de droit, d'autre part. De leur côté, les intimées soulèvent une question relative au caractère adéquat des représentants (article 574(4) *C.p.c.*).

[3] Pour les motifs qui suivent, la Cour est d'avis que le juge de première instance a commis une erreur en concluant que la grande disparité des cadres contractuels applicables aux membres putatifs ne lui permettait pas d'identifier une question commune. Il a également erré en concluant que par la mise en place de programmes de remboursement volontaire, les intimées avaient éteint toute cause d'action principale des membres, ainsi que toutes causes d'actions accessoires par ailleurs énoncées dans le cadre de leur demande. Finalement, la Cour intervient aussi en ce qui concerne la capacité de l'un des représentants d'assumer une représentation adéquate des membres.

[4] Une brève revue du contexte factuel et procédural s'impose.

LE CONTEXTE

[5] Au cours de l'année 2019, l'appelant Lachaine achète, par l'entremise d'une agence de voyages, un forfait voyage de Vacances Transat qui inclut le transport aérien avec Air Transat. En janvier 2020, l'appelant Bonnier achète, quant à lui, un billet d'avion non remboursable au tarif de base d'Air Canada sur le site transactionnel de la compagnie.

[6] La fermeture des frontières canadiennes, à la suite de l'adoption de mesures sanitaires d'urgence en raison de la pandémie de la Covid-19, entraîne l'annulation de tous les vols en provenance du Canada, incluant ceux des appelants. Ces derniers sont informés que les intimées, auprès desquelles ils ont contracté, n'offrent pas de

remboursement de leurs billets d'avion et forfaits voyages, mais plutôt un crédit de voyage à être utilisé à certaines conditions.

[7] Le 20 mars 2020, les appelants déposent une demande d'action collective à l'égard des intimées Air Transat et Transat Tours Canada inc. (Air Transat) et Air Canada et Société en commandite Touram (Air Canada) au nom de toutes les personnes physiques ayant acheté ou détenant un billet d'avion ou un forfait voyage avec elles et qui ont été annulés en raison de la pandémie sans obtenir de remboursement. Ils demandent le remboursement intégral du coût déboursé, avec en sus une somme de 250 \$ pour troubles et inconvénients.

[8] Selon les appelants, cette obligation de remboursement découlerait des termes et conditions applicables aux billets d'avion et forfaits achetés et de certaines dispositions du *Code civil du Québec*, de la *Loi sur la protection du consommateur* en vigueur au Québec, et « *des règles de common law et des lois relatives à la protection du consommateur* » dans les autres provinces et territoires. Dans l'hypothèse où les termes et conditions spécifiques des tarifs des intimées feraient obstacle au remboursement du prix payé, les appelants demandent que ces clauses soient déclarées abusives en vertu de l'article 1437 C.c.Q. et invoquent finalement l'article 1694 C.c.Q. qui, selon eux, oblige les intimées à rembourser le prix payé par les membres étant donné la situation de force majeure dans laquelle ils se trouvaient.

[9] Le 3 avril 2020, la demande d'autorisation est modifiée afin d'ajouter les intimées WestJet Ltd. et WestJet Vacations inc. (WestJet) et Sunwing Airlines inc. et Vacances Sunwing inc. (Sunwing) à l'action collective, puisque ces entreprises n'offraient également que des crédits voyages aux personnes ayant contracté avec elles pour l'achat de billets d'avion ou d'un forfait voyage.

[10] Le groupe est ainsi initialement défini comme ceci :

« Toutes les personnes physiques ayant acheté ou détenant un billet d'avion ou un forfait voyage avec Air Transat, Transat Tours Canada inc., Air Canada, Société en commandite Touram, Sunwing Airlines inc., Vacances Sunwing inc., Westjet Airlines inc. ou WestJet Vacations inc. qui dut subséquemment être annulé en raison de la pandémie de covid-19 et qui ne purent obtenir le remboursement. »

[Transcription textuelle]

[11] Le 10 février 2021, la demande est modifiée à nouveau. Le groupe est divisé en deux, soit les personnes ayant acheté leur billet au Canada (A) ou à l'extérieur du Canada (B), et est élargi aux personnes ayant obtenu, avec délai, un remboursement de leur billet d'avion ou de leur forfait voyage. Les conclusions sont également modifiées pour exiger le remboursement des intérêts sur le montant qui aurait dû être remboursé, calculés à

compter de la date où le membre aurait dû être remboursé, en tout ou en partie, par un tiers ou l'intimée ayant vendu le billet d'avion ou le forfait voyage. Le 30 mars 2021, la définition du groupe est modifiée à nouveau pour ajouter un troisième groupe (le groupe (C)) visant les clients de Sunwing et WestJet ayant acheté leur billet au Québec.

[12] De manière parallèle au déroulement de l'instance, l'intimée WestJet annonce dès le mois d'octobre 2020 la mise sur pied d'un programme de remboursement volontaire par lequel elle s'engage à rembourser tous les billets d'avion annulés en raison de la pandémie. Le 12 avril 2021 et le 29 avril 2021, Air Canada et Air Transat respectivement, lui emboîtent le pas et adoptent aussi un programme de remboursement volontaire à la suite de la conclusion d'ententes avec le gouvernement canadien pour l'emprunt de liquidités.

[13] Compte tenu notamment de ces développements, le juge rend jugement le 8 juin 2021 et rejette la demande d'autorisation à l'égard des intimées WestJet, Air Canada et Air Transat. Il accueille toutefois la demande d'autorisation à l'égard de Sunwing, seule intimée à ne pas avoir offert à tous ses clients le remboursement de leur billet d'avion et de leur forfait voyage.

[14] Le 25 juin 2021, Sunwing annonce elle aussi la mise en place d'un programme de remboursement volontaire et dépose peu après une demande d'annulation du jugement d'autorisation en vertu de l'article 588 *C.p.c.*

[15] Le 26 octobre 2021, le juge accueille cette demande puisqu'il est d'avis, tout comme pour les autres intimées, que les deux premiers critères de l'article 575 *C.p.c.* ne sont plus satisfaits.

LES JUGEMENTS ENTREPRIS

[16] Selon le juge, le débat ne porte dorénavant que sur les intérêts et les dommages réclamés, étant donné l'engagement annoncé des intimées de rembourser intégralement les billets d'avion et les forfaits voyages à tous leurs clients, peu importe le tarif applicable. Du syllogisme juridique avancé par les appelants, le juge retient, pour les fins de son analyse, les arguments relatifs au caractère abusif des clauses en litige, à la force majeure et à l'obligation de restitution en cas de force majeure. Sur cette base, il analyse tour à tour les critères prévus à l'article 575 *C.p.c.*

[17] Après avoir examiné sommairement les tarifs et les termes et conditions relatifs aux billets et forfaits achetés, le juge identifie plusieurs différences dans les termes et définitions utilisés par les intimées et les obligations auxquelles ces dernières s'astreignent en cas d'annulation de vols, selon que la cause puisse ou non leur être attribuable, et des modalités particulières de remboursement variables en fonction du

billet acheté. Le juge constate aussi qu'en sus des tarifs, des disparités peuvent émerger, notamment selon le mode de réservation utilisé et les options choisies par le voyageur.

[18] Sur la base de ces constatations, le juge conclut que les différences majeures identifiées entre tous les tarifs, termes et conditions des services aériens offerts par les intimées font échec à l'identification d'une question commune puisqu'une analyse de chacune des modalités serait nécessaire à la résolution du litige.

[19] Le juge poursuit ensuite son analyse par l'examen du second critère de l'article 575 *C.p.c.* qui exige que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées. Le juge réfère aux affaires *Apple Canada c. St-Germain*¹, *Perreault c. McNeil PDI inc*², et *Paquette c. Samsung Electronics Canada inc.*³ pour conclure que l'annonce de la mise en place d'un programme de remboursement volontaire par toutes les intimées a éteint la cause d'action des appelants et des membres putatifs à l'égard du remboursement de leur billet d'avion, et que les appelants n'ont donc plus de cause défendable à faire valoir à l'encontre des intimées. Il estime aussi qu'en l'absence de questions communes et d'une cause d'action, la question du paiement des dommages et intérêts ne pourra être étudiée dans le cadre d'une action collective.

[20] Le troisième critère n'étant pas remis en cause par les intimées, le juge aborde le quatrième, soit celui relatif à la capacité du représentant d'assurer une représentation adéquate des membres. Bien qu'au moment de rendre son premier jugement il constate que les appelants sont en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres, il les enjoint néanmoins à pourvoir à un remplacement par un représentant ayant transigé directement avec Sunwing, qui, à ce moment, est la seule partie intimée à l'égard de qui l'action collective est autorisée.

ANALYSE

La norme d'intervention

[21] En matière d'appel d'un jugement portant sur l'autorisation d'une action collective, la norme d'intervention est élevée puisque le juge possède un pouvoir discrétionnaire dans l'évaluation et l'application des critères de l'article 575 *C.p.c.* aux faits de l'espèce. Bien que la déférence soit généralement de mise, la Cour peut néanmoins intervenir en présence d'une erreur de droit ou d'une appréciation manifestement mal fondée des

¹ 2010 QCCA 1376.

² *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, paragr. 24.

³ *Paquette c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2020 QCCS 1160.

critères d'évaluation en cause⁴, comme le rappelle la Cour suprême dans l'arrêt *Oratoire Saint-Joseph*⁵ :

[10] Lorsqu'elle siège en appel d'une décision portant sur une demande sollicitant l'autorisation d'exercer une action collective, la Cour d'appel « ne détient qu'un pouvoir limité d'intervention »; ainsi, « elle doit faire preuve de déférence envers la décision du juge d'autorisation » : *Vivendi*, par. 34. Il est en effet bien établi que l'appréciation du respect des conditions d'autorisation implique l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire : *Harmegnies*, par. 20-24. En conséquence, la Cour d'appel « n'interviendra [...] que si le juge d'autorisation a commis une erreur de droit ou si son appréciation des critères énoncés à l'art. [575] C.p.c. est manifestement non fondée » : *Vivendi*, par. 34. En outre, « en présence d'une erreur de droit ou d'une appréciation manifestement non fondée de la part du juge d'autorisation à l'égard d'un critère prévu à l'art. [575] C.p.c., la Cour d'appel peut uniquement substituer son appréciation pour ce critère et non pour les autres » : *Vivendi*, par. 35; voir aussi *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, par. 17; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 32-35; *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2016 QCCA 1716, par. 37; *Belmamoun c. Brossard (Ville)*, 2017 QCCA 102, 68 M.P.L.R. (5th) 46, par. 70.

[11] Toutefois, s'il est vrai que le pouvoir d'intervention de la Cour d'appel à l'égard d'une décision portant sur une demande d'autorisation d'exercer une action collective est limité, il convient de souligner que le rôle du juge de l'autorisation l'est tout autant :

[TRADUCTION] Bien que le champ d'intervention en appel soit effectivement limité, le rôle du juge de l'autorisation l'est tout autant. En termes clairs, particulièrement depuis sa décision dans l'affaire *Infineon*, la Cour suprême a maintes fois réitéré que la fonction du juge à l'étape de l'autorisation consiste uniquement à écarter les demandes insoutenables. La Cour [suprême] a affirmé que la loi n'impose pas un fardeau onéreux à la personne qui demande l'autorisation : « [le demandeur] doit uniquement démontrer l'existence d'une "apparence sérieuse de droit", d'une "cause défendable" », ont écrit les juges LeBel et Wagner dans l'arrêt *Vivendi*, précisant que le juge de l'autorisation « ne doit pas se pencher sur le fond du litige, étape qui s'ouvre seulement après l'octroi de la requête en autorisation ».

Depuis l'arrêt *Infineon*, [la Cour d'appel] s'est constamment appuyée sur cette norme, l'invoquant lorsque l'autorisation a à tort été refusée parce qu'un fardeau trop lourd avait été imposé. (*Sibiga*, par. 34-35)

[Soulignements ajoutés]

⁴ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 paragr.10; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 34; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 61-62.

⁵ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 10.

[22] Après avoir analysé l'ensemble des faits en l'espèce, la Cour est d'avis que le juge a commis des erreurs de droit et que son appréciation des critères d'autorisation prévus aux paragraphes 575 (1°) et (2°) C.p.c. est manifestement non fondée.

Le paragraphe 575 (1°) C.p.c. : les questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes

[23] Le premier critère doit être interprété largement et amène une conception souple de l'intérêt commun, puisqu'il suffit au juge d'identifier une question qui permet de faire progresser de manière non négligeable le règlement des réclamations de tous les membres du groupe⁶. Ce critère n'exige pas une réponse identique pour tous les membres ni même une réponse qui bénéficie à chacun d'entre eux dans la même mesure⁷. La Cour suprême a très bien établi l'approche à adopter, laquelle n'exige notamment pas que les demandes individuelles des membres du groupe soient fondamentalement similaires les unes aux autres ni que chaque membre du groupe soit dans une situation parfaitement identique à celle des autres ou possède une cause d'action directe contre chacune des intimées⁸.

[24] En analysant sommairement les différences des multiples arrangements contractuels possibles entre les intimées et les membres du groupe, ainsi que les tarifs, termes et conditions soumis par les intimées et leur application, le juge, soit dit avec égards, porte une trop grande attention aux éléments qui distinguent les membres entre eux au détriment, justement, de la reconnaissance de questions communes susceptibles de faire avancer le règlement de l'action collective. Or, c'est exactement l'erreur qu'identifiait le juge Kasirer, alors à notre Cour, dans l'arrêt *Sibiga*, dossier dans lequel des consommateurs avaient intenté une action collective touchant les frais d'itinérance internationale facturés par plusieurs fournisseurs de services de téléphonie mobile aux consommateurs québécois :

[123] Le juge n'a pas appliqué ce critère de la présence d'une seule question commune importante, mais s'est plutôt concentré sur ce qu'il présume être une disparité d'arrangements contractuels entre les membres du groupe qui, écrit-il, l'empêche de conclure à l'existence d'une question commune. Là encore, dans *Vivendi*, la Cour suprême met en garde contre ce type d'analyse où l'on risque d'accorder trop d'importance aux distinctions entre les membres du groupe et de perdre de vue la présence d'une ou de plusieurs questions communes qui ferait progresser le règlement du recours collectif. En outre, dans *Infineon*, la Cour affirme qu'il n'est pas nécessaire que les membres du groupe soient dans une situation parfaitement identique, pourvu qu'ils soient

⁶ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 46 et 54.

⁷ *Id.*, paragr. 46.

⁸ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 44; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 54; *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, paragr. 42.

dans une situation suffisamment similaire pour que se dégage une question commune d'importance pour le recours collectif. Selon la Cour suprême, « le seuil nécessaire pour établir l'existence de questions communes à l'étape de l'autorisation est peu élevé »⁹.

[Soulignements ajoutés]

[25] Comme le plaident avec justesse les appelants, l'analyse du juge est erronément fondée sur la recherche de réponses communes aux questions identifiées, plutôt que sur la détermination de l'existence de questions identiques, similaires ou connexes susceptibles de faire progresser le règlement de l'action collective.

[26] Or, plusieurs questions identifiées par les appelants semblent répondre aux exigences de l'article 575(1) *C.p.c.* puisque la situation des intimées est somme toute assez similaire, étant des transporteurs aériens ou des compagnies liées ayant vendu des billets d'avion ou des forfaits voyages à des clients et ayant refusé de rembourser certains d'entre eux, ou à tout le moins, de payer les intérêts sur les montants de remboursement assumés tardivement et les dommages allégués.

[27] Les questions suivantes formulées par les appelants se posent en effet pour tous les membres des groupes puisque leur résolution est nécessaire pour le règlement des demandes de chacun d'entre eux :

- Les défenderesses qui vendent à un consommateur un billet d'avion ou un forfait voyage peuvent-elles décider unilatéralement de ne pas rembourser ce consommateur en cas d'annulation de vol survenue hors de la volonté du consommateur?
- En cas d'annulation, hors de sa volonté, d'un vol ou d'un forfait voyage qu'il a acheté, un consommateur a-t-il le droit à un remboursement intégral, sans condition?
- Les défenderesses doivent-elles verser des intérêts à chacun des membres du groupe, calculés à partir de la date où le membre aurait dû recevoir son remboursement?
- Les membres du Groupe qui se sont vu rembourser par les intimées ou des tiers leur billet d'avion ou forfait voyage après l'introduction de la présente action collective, conservent-ils leurs autres recours contre les défenderesses, notamment quant aux dommages pour troubles et inconvénients, dommages punitifs et intérêts?

[28] Il est possible que la réponse à ces questions exige un examen minutieux des tarifs, termes et conditions, ainsi que des dispositions législatives applicables pour

⁹ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299.

chacun, mais la diversité des réponses ne saurait faire échec à la demande des appelants au stade de l'autorisation.

Le paragraphe 575 (2°) C.p.c. : la suffisance des faits allégués au soutien des conclusions recherchées

[29] Ici encore, le seuil est peu élevé puisque les appelants ne sont tenus que d'établir l'existence d'une cause défendable eu égard aux faits et au droit applicable, une simple possibilité d'avoir gain de cause sur le fond, et pas même une possibilité « réaliste ou raisonnable »¹⁰. Comme l'enseigne la Cour suprême dans l'arrêt *Infineon*, l'autorisation n'est pas l'occasion de faire un procès sur le fond, mais d'exercer un rôle de filtrage et d'écarter dès ce premier stade, les recours frivoles ou manifestement mal fondés¹¹. Ainsi, si le requérant présente une cause défendable, le recours devrait être autorisé, même si la demande pourra ultimement être rejetée sur le fond de l'affaire.

i. L'extinction des causes d'action des membres putatifs

[30] La Cour estime que le juge a commis une erreur en concluant prématurément que la cause d'action des appelants et des membres putatifs, relative au remboursement des billets d'avion et des forfaits vacances, était d'emblée éteinte simplement sur la base de l'annonce de la mise sur pied des différents programmes de remboursement volontaire par les intimées, et ce, en l'absence de détails quant aux modalités et conditions de ces programmes. Il apparaît que le présent dossier se distingue des arrêts *Apple*¹², *Perreault*¹³ et *Paquette*¹⁴ en ce que, dans ces affaires, les juges, au moment de l'évaluation du recours, semblaient avoir eu le bénéfice d'examiner l'ampleur et les modalités des programmes de remboursement volontaire dans leur intégralité et avaient l'assurance que les réclamations des membres du groupe avaient été satisfaites.

[31] En l'espèce, le juge ne disposait d'aucun détail sur les programmes des intimées lui permettant d'affirmer avec certitude que l'ensemble des membres putatifs avaient ou allaient effectivement être remboursés et que ces programmes les avaient tous désintéressés du recours. Les intimées n'ont déposé en preuve aucune politique écrite de remboursement qui aurait pu permettre de cerner les contours d'un cadre contractuel concret susceptible d'exécution forcée.

[32] Devant la Cour, les intimées soulèvent qu'il appartenait aux appelants de démontrer que leur programme de remboursement était inadéquat, ce que les allégations

¹⁰ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 58; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 65, 66, 80, 100, 101 et 67; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 37; *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, paragr. 23.

¹¹ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 61-62.

¹² *Apple Canada Inc. c. St-Germain*, 2010 QCCA 1376.

¹³ *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713.

¹⁴ *Paquette c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2020 QCCS 1160.

de leur demande ne supportent pas et ce qu'ils n'ont pas tenté de corriger par une demande en réouverture d'enquête. Avec égards, la Cour ne partage pas la position des intimées puisque celle-ci a pour effet d'opérer un renversement du fardeau de démonstration, surtout en l'absence de précisions quant aux modalités de ces programmes, notamment quant aux diverses conditions d'application et leur universalité.

[33] Cela dit, il est fort possible que les programmes de remboursement volontaire seront en mesure de satisfaire les exigences des voyageurs et auront pour conséquence d'éteindre la cause d'action des appelants concernant le remboursement intégral des billets d'avion et des forfaits voyages. Toutefois, la réponse à cette question réside dans l'examen des modalités de ces programmes. Or, et à charge de redite, les intimés n'ont déposé en preuve aucun écrit détaillant ces programmes de remboursement qui aurait pu permettre d'en cerner un tant soit peu les tenants et aboutissants, de façon à éclairer la Cour sur l'étendue de l'offre faite à leurs clients.

[34] La Cour est d'opinion que le juge a aussi commis une erreur de droit en affirmant que l'annonce de la mise en place des programmes de remboursement volontaire par les intimées a éteint toutes les causes d'action accessoires des appelants et des membres putatifs. L'extinction du droit au remboursement du coût du billet d'avion ou du forfait voyage, si tant est qu'elle se soit réalisée, n'a pas eu pour conséquence d'éteindre la réclamation relative aux intérêts, qui constitue un chef de réclamation indépendant en vertu de l'article 1617 C.c.Q.

[35] La présente situation se distingue également des affaires citées par le juge de première instance et par les intimées en ce que le remboursement intégral du capital payé par l'entreprise poursuivie ne s'est pas fait immédiatement ou promptement, voire avant le dépôt de l'action collective. Dans les affaires *Apple Canada*, *Perreault*, et *Paquette*, déjà citées, il avait été décidé que laisser perdurer les recours irait à l'encontre des objectifs propres à l'action collective, qui ne doivent pas servir à des causes qui ne mènent nulle part et dont les parties poursuivies ont assumé leurs responsabilités de manière diligente.

[36] En l'espèce, non seulement il s'est écoulé plusieurs mois et même plus d'un an dans les cas d'Air Canada, Air Transat et Sunwing, entre le dépôt de l'action collective et l'annonce de la mise en place des programmes, mais les intimées ont âprement contesté, comme c'est leur droit, l'autorisation de l'action collective, tant avant la mise en place de leur programme, qu'après. L'extinction de la principale cause d'action, si tant est qu'elle soit effective, ne semble ainsi pas avoir éteint le droit des membres aux intérêts résultant du retard des intimées à rembourser les montants dus à compter de la demeure et à des dommages.

[37] Certes, dans l'éventualité où la principale cause d'action serait éteinte, on peut s'interroger sur l'opportunité d'autoriser la poursuite d'une action collective sur la base unique des intérêts et des dommages potentiels dont la quantification peut paraître

minime lorsqu'on la compare au montant des réclamations originales. À titre d'exemple, l'appelant Bonnier serait éligible à un montant de 19 \$ à titre d'intérêt pour son vol annulé d'une valeur de 383 \$¹⁵. En ce sens, la poursuite de l'action peut même sembler contraire aux objectifs de l'action collective.

[38] En effet, on peut légitimement se questionner sur la proportionnalité d'un tel recours compte tenu des montants en jeu et du temps qui devra être investi pour mener à bien le dossier jusqu'à l'audience sur le fond. C'est essentiellement la position que plaident les intimées. Or, ces arguments doivent être écartés pour au moins trois raisons. D'abord, le droit des actions collectives se soucie, dans son essence même, des petites réclamations¹⁶. Ensuite, l'action collective vise à dissuader les responsables éventuels de méconnaître leurs obligations, et notamment, d'exécuter leurs obligations en temps opportun¹⁷. Finalement, comme l'enseigne la Cour suprême, le principe de proportionnalité énoncé à l'article 18 *C.p.c.* ne constitue pas une cinquième condition autonome de l'article 575 *C.p.c.* qui permettrait à un juge de ne pas autoriser une action collective lorsque les quatre critères sont par ailleurs satisfaits¹⁸.

[39] À l'audience et dans leur mémoire, les intimées plaident que les appelants demandent indument à cette Cour d'intervenir sur le rejet des réclamations des dommages moraux et punitifs en l'absence d'allégations soutenant leurs prétentions dans leur déclaration d'appel ou leur mémoire. Eu égard aux intérêts et aux dommages moraux, la Cour est satisfaite que suffisamment d'allégations dans la déclaration et dans le mémoire soutiennent les prétentions des appelants, et que ces dernières supportent un syllogisme juridique défendable au regard des faits et du droit applicable. En ce qui concerne les dommages punitifs, les procédures et l'argumentation des appelants sont peu, voire pas explicites. Néanmoins, on retrouve la trace de cette réclamation dans les conclusions de la déclaration d'appel et du mémoire. Ces réclamations ne sont par ailleurs pas dépourvues de tout fondement à leur face même, les appelants invoquant des articles pertinents de la *Loi sur la protection du consommateur*. Il appartiendra au juge du fond de décider du bien-fondé de ces demandes.

ii. *Nouvelle demande touchant Sunwing*

[40] À l'audience, les appelants présentent une demande pour soulever un tout nouvel argument relatif à l'application qu'aurait faite le juge de l'article 588 *C.p.c.* eu égard au recours contre l'intimée Sunwing. Celle-ci s'oppose à la présentation de ce nouvel argument et soutient, en tout état de cause, que le juge a correctement appliqué cet article et conformément aux enseignements jurisprudentiels.

¹⁵ P-19 : Confirmation de réservation et facture de M. Bonnier, A.C.I., p. 247.

¹⁶ *Société québécoise de gestion collective des droits de reproduction (Copibec) c. Université Laval*, 2017 QCCA 199, paragr. 84-86.

¹⁷ *Western Canadian Shopping Centers Inc. c. Dutton*, 2001 CSC 46, paragr. 28.

¹⁸ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 66.

[41] Cette demande est tardive. Il appert, comme le soutient Sunwing, que les appelants n'ont jamais remis en question la décision du juge d'annuler le jugement à l'égard de Sunwing pour ce motif. Au surplus, cette prétention a peu d'importance dans le contexte de cet appel et ne saurait susciter une intervention, vu la mise en place d'un programme de remboursement volontaire qui place Sunwing dans la même position que les autres intimées. Il n'y a plus lieu de procéder dans le cadre de recours parallèles.

[42] L'intimée Sunwing Airlines inc. fait valoir la particularité de sa situation, en ce qu'elle ne transige jamais directement avec ses clients et que ses billets sont plutôt vendus par l'intermédiaire de l'intimée Vacances Sunwing. En l'absence de détails quant aux modalités des programmes de remboursement et aux liens entre les entités de Sunwing et ses clients, il apparaît prématuré de se pencher sur ces arguments au stade de l'autorisation, considérant par ailleurs que d'autres grossistes de voyage, tels que Transat Tours Canada inc. et Société en commandite Touram sont également joints à la procédure. Sunwing sera donc en mesure de faire valoir ses arguments sur cette question au fond.

iii. *La portée nationale et mondiale de l'action collective*

[43] Si la Cour est d'avis que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées en ce qui concerne l'application du droit québécois aux faits de l'espèce, soit par l'examen des tarifs, termes et conditions sous la loupe du droit contractuel, soit sous l'angle des clauses abusives (article 1437 C.c.Q.) ou des arguments subsidiaires formulés par les appelants relatifs à la théorie des risques (articles 1693, 1694 et 1699 C.c.Q.), la situation est différente en ce qui a trait aux autres provinces et à la dimension internationale du recours.

[44] Dans les conclusions de leur demande d'autorisation et leur mémoire, les appelants définissent les groupes visés par l'action collective comme suit : Le groupe A de portée nationale, soit pancanadienne, le groupe B de portée internationale, et le groupe C restreint aux personnes physiques situées au Québec liées à WestJet ou à Sunwing.

[45] Or, les appelants n'ont pas démontré, même de manière *prima facie*, l'existence d'un syllogisme juridique à l'égard d'une action collective de portée mondiale ou même nationale à l'encontre des intimées. Dans leur demande d'autorisation et leur mémoire, les appelants ne font que vaguement référence à des concepts issus de la *common law* et de lois étrangères, sans par ailleurs en alléguer précisément le contenu ou l'application. Il ne suffit pas pour les appelants, même à titre de démonstration minimale du droit applicable, d'invoquer « des règles issues de la common law » ou « différentes lois sur la protection du consommateur », pour satisfaire ce fardeau et soutenir un syllogisme juridique au sens du paragraphe 2 de l'article 575 C.p.c.

[46] La portée du groupe sera par conséquent modifiée pour refléter cet état de fait.

Le paragraphe 575(4) C.p.c. : les représentants

[47] Les intimées soutiennent finalement que la personne qui souhaite être désignée comme représentante du groupe doit démontrer qu'elle est « en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ». La détermination de la personne représentante est importante puisqu'au stade de l'autorisation, le juge d'instance doit examiner la cause individuelle de cette personne afin de déterminer si les critères d'autorisation sont satisfaits.

[48] L'examen du dossier montre que l'appelant Lachaine n'était plus titulaire d'une cause d'action personnelle défendable à l'égard d'Air Transat au moment de l'examen de la demande par le juge d'instance, puisque l'émetteur de la carte de crédit avec laquelle il avait acheté son forfait voyage l'avait entièrement remboursé avant l'audition du recours de la demande d'autorisation et plusieurs mois avant la mise en place du programme de remboursement volontaire par Air Transat.

[49] Quant à l'appelant Bonnier, la situation est différente puisque même s'il est maintenant éligible au programme de remboursement volontaire d'Air Canada, et sous réserve d'un tel remboursement, il conserve sa réclamation pour les intérêts courus depuis la date de leur exigibilité et pour les dommages allégués pour troubles et inconvénients.

[50] En conséquence, la Cour conclut que l'appelant Lachaine n'a plus la capacité requise pour être en mesure d'assurer une représentation adéquate, mais que l'appelant Bonnier demeure un représentant adéquat, de sorte que la condition du 4^e paragraphe de l'article 575 C.p.c. est satisfaite en l'espèce.

CONCLUSION

[51] La Cour autorisera donc l'exercice de l'action collective en modifiant la description du groupe, en reprenant pour l'essentiel les principales questions soumises par les appelants et qui seront traitées collectivement, ainsi que les conclusions recherchées, et défèrera certaines conclusions de la demande d'autorisation au juge désigné pour assurer la gestion de l'instance collective, dont notamment la possibilité de modifier les questions formulées¹⁹.

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[52] **REJETTE** la requête verbale des appelants pour amender leur mémoire, sans les frais de justice;

[53] **ACCUEILLE** en partie l'appel, avec les frais de justice contre les intimées;

¹⁹ Voir dans le même sens : *Société québécoise de gestion collective des droits de reproduction (Copibec) c. Université Laval*, 2017 QCCA 199, paragr. 118, 121 et 134.

[54] **INFIRME** les jugements de la Cour supérieure avec les frais de justice contre les intimées et, procédant à rendre le jugement qui aurait dû être rendu, **REMPLACE** le dispositif des jugements du 8 juin 2021 et du 26 octobre 2021 par le suivant :

[54.1] **DÉCLARE** que le demandeur M. Alain Lachaine n'est plus, à compter du présent jugement, en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres pour la suite de l'instance, de sorte qu'un ou des membres devront présenter une demande au Tribunal afin de lui être substitué, le cas échéant, si les membres estiment qu'un deuxième représentant, outre M. Bonnier est nécessaire;

[54.2] **ACCUEILLE** la demande d'autorisation d'exercer une action collective contre les défenderesses Air Canada, Société en commandite Touram, Air Transat A.T. inc., Transat Tours Canada inc., WestJet Airlines LTD., WestJet Vacations inc. et Sun Wing Airlines inc. et Vacances Sunwing inc.;

[54.3] **AUTORISE** la demande à procéder dans le district judiciaire de Montréal;

[54.4] **ACCORDE** le statut de représentant à Gregory Bonnier aux fins d'exercer l'action collective pour le compte des membres du groupe;

[54.5] **DÉFINIT** le Groupe des membres visés de la façon suivante :

Toutes les personnes physiques qui, au Québec, ont acheté un billet d'avion ou un forfait voyage vendu directement par les défenderesses comportant un vol exploité par Air Canada, Société en commandite Touram, Air Transat A.T. inc., Transat Tours Canada inc., WestJet Airlines LTD., WestJet Vacationc inc. et Sun Wing Airlines inc. et Vacances Sunwing inc., subséquentement annulés en raison de la pandémie de Covid-19, et qui ne purent en obtenir le remboursement ou qui, avec délai, furent remboursés, en tout ou en partie, par un tiers ou par la personne leur ayant vendu leur billet d'avion ou leur forfait voyage.

[54.6] **IDENTIFIE** les questions à traiter collectivement de la façon suivante :

- a) Les défenderesses qui vendent à un consommateur un billet d'avion ou un forfait voyage peuvent-elles décider unilatéralement de ne pas rembourser ce consommateur

en cas d'annulation de vol survenue hors de la volonté du consommateur?

- b) En cas d'annulation, hors de sa volonté, d'un vol ou d'un forfait voyage qu'il a acheté, un consommateur a-t-il le droit à un remboursement intégral, sans condition?
- c) Les défenderesses ont-elles la capacité juridique d'imposer l'acceptation d'un crédit pour réservation future à l'intérieur d'un certain délai plutôt que de rembourser le consommateur en cas d'annulation d'un vol ou d'un forfait voyage hors de la volonté du consommateur?
- d) L'acceptation par un consommateur d'une offre de crédit pour réservation future faite par les défenderesses empêche-t-elle ce consommateur d'obtenir un remboursement des défenderesses dans le cadre de la future action collective, si elle est autorisée?
- e) Combien de personnes peuvent être considérées membres du Groupe?
- f) Les défenderesses doivent-elles verser des intérêts à chacun des membres du Groupe, calculés à partir de la date où le membre aurait dû recevoir son remboursement?
- g) Pour les membres du Groupe ayant accepté le crédit imposé par l'une des défenderesses, le calcul des intérêts devrait-il se faire de la date où il aurait dû recevoir le remboursement et la date où il a utilisé le crédit pour un nouveau vol ou séjour?
- h) Étant donné que la seule option imposée par les défenderesses aux membres du Groupe est l'accès à un crédit ou l'équivalent, la Cour peut-elle permettre aux membres du Groupe ayant opté pour le crédit d'annuler cette demande et permettre de demander le remboursement?
- i) Chacun des membres du Groupe a-t-il droit à un montant à titre de troubles et inconvénients?
- j) Chacun des membres du Groupe a-t-il droit à un montant à titre de dommages punitifs?

- k) Les membres du Groupe qui se sont vu rembourser par les défenderesses ou des tiers leur billet d'avion ou forfait vacances après l'introduction de la présente action collective, conservent-ils leurs autres recours contre les défenderesses?

[54.7] **IDENTIFIE** les conclusions recherchées de la façon suivante :

- a) **ACCUEILLIR** l'action collective intentée par les demandeurs pour le compte des membres du Groupe contre les défenderesses;
- b) **CONDAMNER** les défenderesses à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe un remboursement intégral du prix payé par chacun pour l'achat des billets d'avion ou d'un forfait voyage, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter de la date de signification de l'action collective;
- c) **CONDAMNER** les défenderesses à payer des intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés sur tout montant qui aurait dû être remboursé à titre de billet d'avion ou forfait voyage auquel le membre du Groupe avait droit, calculés à compter de la date où le membre aurait dû être remboursé jusqu'à la date où le membre a été remboursé, en tout ou en partie, par un tiers ou par la défenderesse qui lui a vendu le billet d'avion ou le forfait voyage;
- d) **CONDAMNER** les défenderesses à payer des intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date où le membre du Groupe aurait dû être remboursé à la date où il a utilisé le crédit imposé pour réserver un nouveau vol ou séjour;
- e) **ORDONNER** que les réclamations des membres pour le remboursement intégral des sommes payées et pour les intérêts sur ces montants fassent l'objet d'un recouvrement individuel;
- f) **CONDAMNER** les défenderesses à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe une somme

additionnelle de 250 \$ à chacun à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de l'action collective;

- g) **CONDAMNER** les défenderesses à payer à chacun des demandeurs et chacun des membres du Groupe une somme de 250 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de l'action collective;
- h) **ORDONNER** le recouvrement collectif du montant total des réclamations à titre de dommages moraux et dommages punitifs;
- i) **PERMETTRE** aux membres du Groupe qui ont accepté le crédit offert pour une réservation future d'annuler cette réservation et de demander un remboursement intégral du prix payé pour un forfait voyage ou un vol d'avion annulé en raison de la pandémie.

[54.8] **DÉCLARER** que, sauf exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir dans l'action collective de la manière prévue par la loi;

[54.9] **FIXER** à 30 jours, la période pendant laquelle un membre peut demander à être exclu, à la suite de laquelle, tous les membres du Groupe qui n'auront pas demandé l'exclusion seront liés par le jugement à intervenir dans la présente action collective;

[54.10] **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres du Groupe accessible et rédigé de façon appropriée à la présente action collective;

[54.11] **ORDONNER** à la défenderesse d'envoyer cet avis aux membres du Groupe à leur dernière adresse courriel connue, avec la mention « Avis d'action collective » dans l'objet du courriel;

[54.12] **ORDONNER** aux défenderesses de publier cet avis aux membres du Groupe sur leur site Web, leur page Facebook et compte Twitter, avec la mention « Avis d'action collective » pendant 30 jours à partir du jugement rendu;

[54.13] **LE TOUT**, avec frais de justice, incluant les frais d'avis et, le cas échéant, les frais d'expertise.

[55] **DÉFÈRE** les autres conclusions de la demande d'autorisation, y compris celles concernant le délai d'exclusion et la publication d'un avis aux membres, au juge désigné pour assurer la gestion de l'instance.



GUY GAGNON, J.C.A.



MICHEL BEAUPRÉ, J.C.A.



CHRISTINE BAUDOQUIN, J.C.A.

Me Eric Perrier
Me Francis Thibault-Ménard
PERRIER AVOCATS
Me Réjean Paul Forget
RÉJEAN PAUL FORGET, AVOCAT
Me Jocelyn Ouellette
Pour Alain Lachaine et Gregory Bonnier

Me Chris Semerjian
Me Claudie Fréchette
FASKEN MARTINEAU DUMOULIN
Pour Air Transat A.T. inc. et Transat Tours Canada inc.

Me Matthew Angelus
Me Sylvie Rodrigue
Me Marie-Eve Gingras
SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS
Pour Air Canada et Société en commandite Touram, faisant aussi affaire sous le nom de
Vacances Air Canada

500-09-029596-210, 500-029825-213

PAGE : 19

Me Vincent De l'Etoile
Me Justine Brien
LANGLOIS AVOCATS
Pour WestJet Airlines Ltd. et WesJet Vacations inc.

Me Jeanne Élise Talbot
GASCO GOODHUE ST-GERMAIN
Pour Sunwing Airlines inc. et Vacances Sunwing inc.

Date d'audience : 13 mai 2024