

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: 500-06

COUR SUPÉRIEURE

(Recours collectifs)

**NICOLE BERGERON**, résidant et domiciliée au 2501 D'Iberville, dans les cité et district de Montréal, H2K 3C9.

REQUÉRANTE

-C-

**BANQUE ROYALE DU CANADA**, personne morale dûment constituée et ayant une place d'affaires au 1 Place Ville-Marie, dans les cité et district de Montréal, H3C 3A9

INTIMÉE

---

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF  
(ARTICLES 1002 ET SS. C.P.C.)**

---

**À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE EXPOSE CE QUI SUIT:**

1. La Requérante, Nicole Bergeron, demande l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit dont elle fait elle-même membre;

*"Toutes les personnes qui sont clientes de l'Intimée au Québec et dont une ou des transactions bancaires ont été ou auraient dû être effectuées dans leur compte bancaire après le 30 mai 2004 et qui ne l'ont pas été ou qui l'ont été avec du retard en raison de problèmes informatiques;*

*et*

*Toutes les personnes qui sont clientes d'une institution financière au Québec autre que l'Intimée et dont une ou des transactions à leur compte, depuis le 31 mai 2004, ont été annulées ou retardées en raison d'un transfert qui n'a pas pu être effectué ou qui a été effectué en retard vers ou à partir de l'Intimée en raison de ses problèmes informatiques"*

2. **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la Requérante contre l'Intimée sont:**

- 2.1 L'Intimée est propriétaire d'un système informatique par lequel elle gère les transactions dans les comptes de ses clients;
- 2.2 Le ou vers le 31 mai 2004, l'Intimée a effectué une mise à jour de son système informatique;
- 2.3 Suite à cette mise à jour, le système informatique de l'Intimé est tombé en panne;

- 2.4 Ces problèmes informatiques ont eu pour effet de suspendre ou de retarder la mise à jour des transactions (notamment des paiements, dépôts et retraits) ayant cours chez l'Intimée;
- 2.5 Conséquemment des milliers de personnes, membres du groupe, n'ont pas pu recevoir le paiement de leur salaire ou autres dépôts à la date prévue, ont manqué de fonds pour effectuer leurs transactions et leurs dépenses quotidiennes ou courantes, ont dû utiliser leur carte ou marge de crédit ou ont dû emprunter de l'argent autrement, ont subi divers dommages ou inconvénients découlant de cette situation;
- 2.6 De plus, les membres du groupe ont subi et continu de subir un stress important en raison de l'ensemble de ces retards dans le traitement des transactions par l'Intimée;
- 2.7 L'Intimée reconnaît d'ailleurs que ses clients comme ceux des autres institutions financières ont subi et continuent de subir des inconvénients sérieux en raison de ses problèmes informatiques, tel qu'il appert d'une copie de certains avis de l'Intimée qui se trouvaient sur son site Internet fin mai et début juin 2004, en liasse, **Pièce P-1**;
- 2.8 La Requérente est une cliente de l'Intimée;
- 2.9 La Requérente a un compte de banque à la succursale de l'Intimée située au 4370 Wellington à Verdun, Montréal;
- 2.10 Le ou vers le 2 juin 2004, sa paie bi-mensuelle, d'un montant net de mille dollars (1 000.53 \$) n'a pas été déposée dans son compte de banque chez l'Intimée alors qu'elle aurait dû l'être;
- 2.11 Le même soir, la Requérente a effectué un retrait d'un montant de cent dollars (100.00\$) de son compte de banque chez l'Intimée;
- 2.12 Le lendemain, soit le 3 juin 2004, la Requérente a constaté que le solde de son compte de banque chez l'Intimée était dans le négatif de quatre-vingt-dix-huit dollars et trente-et-un cents (-98.31\$);
- 2.13 Cela fût possible car la Requérente bénéficie d'un découvert d'un montant de cinq cents dollars (500\$);
- 2.14 La Requérente a alors téléphoné à l'Intimée et un de ses représentants lui a expliqué qu'il y avait un problème de nature informatique et qu'elle devait utiliser sa marge de crédit en attendant que ce problème soit résolu;
- 2.15 La Requérente a d'ailleurs dû utiliser sa marge de crédit pour payer son loyer;
- 2.16 Le ou vers le 4 juin 2004, les problèmes du système informatique de l'Intimée n'étant toujours pas réglés, la Requérente a dû utiliser sa carte de crédit pour effectuer des achats essentiels dont des médicaments et pour avoir de l'argent comptant;
- 2.17 Malgré la mise à jour de toutes les autres transactions dans le compte de la Requérente en date du 7 juin 2004, à cette date sa paie n'était toujours pas déposée à son compte;
- 2.18 Ainsi, la Requérente a subi des dommages et a éprouvé et continue d'éprouver du stress en raison de la faute ou de la négligence de l'Intimée;

**3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont les mêmes que ceux allégués au paragraphe 2, mis à part:**

- 3.1 Les membres du groupe sont clients de l'Intimée ou d'une autre institution financière au Québec;
- 3.2 Chacun des membres du groupe a subi des dommages et des troubles et des inconvénients découlant des retards dans les mises à jour des transactions dans le système de l'Intimée;
- 3.3 Les membres ont droit de demander des dommages-intérêts pour les frais encourus et les troubles et inconvénients qu'ils ont subi de même que des dommages moraux et des dommages exemplaires;

**4. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c. en ce que:**

- 4.1 La Requérante peut difficilement évaluer le nombre de membres du présent recours collectif;
- 4.2 Toutefois, les clients de l'Intimée se comptent assurément par milliers au Québec et les clients d'autres institutions financières qui ont subi des dommages ou des inconvénients en raison de la faute de l'Intimée sont nombreux;
- 4.3 Les membres du groupe résident dans différents districts judiciaires dispersés un peu partout à travers la province de Québec;
- 4.4 Les montants impliqués dans d'éventuelles poursuites individuelles ne justifient pas les déboursés et frais judiciaires que pourraient encourir chacun des membres du groupe pour l'introduction de poursuites complexes, longues et élaborées;
- 4.5 Il est difficile, sinon impossible, de retracer toutes et chacune des personnes impliquées dans le présent recours et de contacter chacun des membres pour obtenir un mandat ou de procéder par voie de jonction de parties;
- 4.6 Vu ce qui précède, il est donc non seulement difficile ou peu pratique mais impossible de procéder selon les articles 59 ou 67 C.p.c.

**5. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliées à chacun des membres du groupe à l'Intimée et que la Requérante entend trancher par le recours collectif sont:**

- 5.1 L'Intimée a-t-elle été fautive ou négligente dans le choix, la gestion, l'entretien ou la mise en place de son système informatique ?
- 5.2 L'Intimée est-elle responsable du fait autonome de son système informatique à titre de gardienne de ce bien?
- 5.3 L'Intimée est-elle responsable des dommages causés à ses clients ?
- 5.4 L'Intimée est-elle responsable des dommages causés aux tiers ?
- 5.5 L'Intimée doit-elle être condamnée à des dommages exemplaires ?

6. **Les questions de faits et de droit particulier à chacun des membres consistent en:**
- 6.1 Le quantum des dommages;
7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe:**
- 7.1 Le recours collectif est la seule procédure qui permet à tous les membres du groupe d'obtenir accès à la justice;
8. **La nature des recours que la Requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est:**
- 8.1 Une action en dommages-intérêts contractuels et extra-contractuels;
9. **Les conclusions que la Requérante recherche sont:**
- ACCUEILLIR** l'action de la Requérante;
- ACCUEILLIR** le recours collectif pour tous les membres du groupe;
- CONDAMNER** l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, tout manque à gagner de même que tous frais de crédits ou autres frais qu'ils ont encourus en raison de la faute ou de la négligence de l'Intimée;
- CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 200.00\$ pour leurs troubles et inconvénients;
- CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 200.00\$ à titre de dommages moraux;
- CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 100.00\$ à titre de dommages exemplaires;
- ORDONNER** un recouvrement collectif de ces sommes, le tout avec dépens, y compris les frais d'avis et d'experts;
10. **La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué;**
11. **Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe pour les raisons suivantes:**
- 11.1 Votre Requérante a entrepris des démarches pour initier la présente procédure dès qu'elle a été mise au courant de la faute ou de la négligence de l'Intimée et des dommages qui en ont découlé;
- 11.2 Votre Requérante est en mesure de collaborer avec leurs procureurs et d'accomplir toutes les démarches nécessaires à l'accomplissement de leur mandat;
- 11.3 Elle a une connaissance suffisante des faits qui justifient son recours et celui des membres du groupe;
- 11.4 Elle a fait montre de volonté et de disponibilité pour collaborer et assister adéquatement les procureurs;
- 11.5 Elle s'adressera sous peu au Fonds d'aide aux recours collectifs afin de requérir l'aide financière nécessaire à l'exercice du présent recours collectif;

12. La Requérante propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour Supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal puisque l'Intimée y possède des places d'affaires, qu'il est plus probable que la majorité des membres du groupe y réside, que la Requérante y est domiciliée et que ses procureurs y ont leur place d'affaires;

**POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL:**

**ACCUEILLIR** la requête en recours collectif de votre Requérante;

**AUTORISER** l'exercice du recours collectif ci-après:

“Une action en dommages-intérêts et en dommages exemplaires”;

**DÉSIGNER** Nicole Bergeron comme représentante aux fins de l'exercice du recours collectif pour le compte du groupe de personnes physiques décrit comme suit:

*“Toutes les personnes qui sont clientes de l'Intimée au Québec et dont une ou des transactions bancaires ont été ou auraient dû être effectuées dans leur compte bancaire après le 30 mai 2004 et qui ne l'ont pas été ou qui l'ont été avec du retard en raison de problèmes informatiques;*

*et*

*Toutes les personnes qui sont clientes d'une institution financière au Québec autre que l'Intimée et dont une ou des transactions à leur compte, depuis le 31 mai 2004, ont été annulées ou retardées en raison d'un transfert qui n'a pas pu être effectué ou qui a été effectué en retard vers ou à partir de l'Intimée en raison de ses problèmes informatiques”*

**IDENTIFIER** comme suit les principales questions qui seront traitées collectivement:

- L'Intimée a-t-elle été fautive ou négligente dans le choix, la gestion, l'entretien ou la mise en place de son système informatique ?
- L'Intimée est-elle responsable du fait autonome de son système informatique à titre de gardienne de ce bien?
- L'Intimée est-elle responsable des dommages causés à ses clients ?
- L'Intimée est-elle responsable des dommages causés aux tiers ?
- L'Intimée doit-elle être condamnée à des dommages exemplaires ?

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

- **ACCUEILLIR** l'action de la Requérante;
- **ACCUEILLIR** le recours collectif pour tous les membres du groupe;
- **CONDAMNER** l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, tout manque à gagner ainsi que tous frais de crédits ou autres frais qu'ils ont encourus en raison de la faute ou de la négligence de l'Intimée;
- **CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 200.00\$ pour leurs troubles et inconvénients;

- **CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 200.00\$ à titre de dommages moraux;
- **CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe, y compris la Requérante, une somme de 100.00\$ à titre de dommages exemplaires;

**ORDONNER** un recouvrement collectif de ces sommes, le tout avec dépens, y compris les frais d'avis et d'experts;

**DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours, de la manière prévue par la Loi;

**FIXER** les délais d'exclusion à trente (30) jours de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel, les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

**ORDONNER** la publication, au plus tard trente (30) jours après la date du prononcé du jugement à intervenir sur la présente requête, d'un avis aux membres, par les moyens ci-dessus indiqués:

"Un avis à paraître une fois dans le journal LA PRESSE et THE GAZETTE"

**RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge pour l'entendre;

**ORDONNE** au protonotaire de cette Cour, pour le cas où le recours collectif devait être exercé dans un autre district de transférer ledit dossier au protonotaire de cet autre district dès la décision du Juge en Chef à cet effet;

**LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'avis et d'experts.

MONTRÉAL, LE 7 JUIN 2004

---

SYLVESTRE, CHARBONNEAU, FAFARD  
Procureurs de la Requérante

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: 500-06

COUR SUPÉRIEURE  
(Recours collectifs)

**NICOLE BERGERON**

REQUÉRANTE

-ET-

**BANQUE ROYALE DU CANADA**

INTIMÉE

---

**LISTE DES PIÈCES**

---

PIÈCE R-1            Copie de certains avis de l'Intimée parus sur son site internet;

MONTRÉAL, LE 7 JUIN 2004

---

Sylvestre, Charbonneau, Fafard  
Procureurs de la requérante

## AVIS DE PRÉSENTATION

---

**À: BANQUE ROYALE DU CANADA,**  
1 Place Ville-Marie  
Montréal (Québec)  
H3C 3A9

**PRENEZ AVIS** que la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, sera présentable devant l'un des honorables Juges de la Cour Supérieure, siégeant en division de pratique, pour le **22 juin 2004**, à 9 heures, en la salle 2.16 du Palais de Justice de Montréal situé au 1 est rue Notre-Dame à Montréal.

VEUILLEZ DONC AGIR EN CONSÉQUENCE

MONTREAL, LE 7 JUIN 2004

---

Sylvestre, Charbonneau, Fafard  
Procureurs de la requérante