C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

N° : 500-06-001274-238

OPTION CONSOMMATEURS, nom utilisé par l'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU CENTRE DE MONTRÉAL

Demanderesse

et

(…) MONIQUE BROUILLETTE, [redacted]

Personne désignée

c.

BILLETS.CA MARCHÉ DE BILLETS INC. faisant notamment affaire sous le nom de **BILLETS.CA** et de **514-BILLETS.COM**,

Défenderesse

DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE MODIFIÉE EN DATE DU 26 NOVEMBRE 2025
(Art. 575 C.p.c et ss.)

Table des matières

I. IDENTIFICATION DE LA DEMANDERESSE ET DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE 4
II. LA DÉFENDERESSE 7
Plateforme de Billets.ca 7
Plateforme de 514-Billets 9
III. FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE 11
Les faits 11
Le droit applicable 16
IV. LES FAITS QUI DONNERAIENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE 21
Injonctions permanentes 23
V. 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 25
VI. LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES RELIANT CHAQUE MEMBRE DU GROUPE À LA DÉFENDERESSE, QUE LA DEMANDERESSE ENTEND FAIRE TRANCHER PAR L'ACTION COLLECTIVE 26
VII. IL EST OPPORTUN D'AUTORISER L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE POUR LE COMPTE DES MEMBRES DU GROUPE : 26
VIII. NATURE DE L'ACTION 27
IX. LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES PAR LA DEMANDERESSE 27
X. LA DEMANDERESSE DEMANDE QUE LE STATUT DE REPRÉSENTANTE LUI SOIT ATTRIBUÉ 29

À L'HONORABLE (…) CATHERINE MARTEL, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE DÉSIGNÉE POUR ENTENDRE LA PRÉSENTE DEMANDE ET SIÉGEANT EN CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. IDENTIFICATION DE LA DEMANDERESSE ET DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE

1. La demanderesse OPTION CONSOMMATEURS (nom utilisé par l'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU CENTRE DE MONTRÉAL) est une coopérative constituée en vertu de la *Loi sur les coopératives*[1], tel qu'en fait foi une copie de la déclaration d'association, de la déclaration modificative et du règlement général, produits en liasse comme pièce **P-1**, et de son état de renseignement d'une personne morale au registre des entreprises, communiqué comme pièce **P-2.**

2. Ayant comme mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs tout en veillant à ce qu'ils soient respectés, tel qu'il appert de la pièce P-2 à la page 2, Option consommateurs (ci-après : « **demanderesse** ») serait en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres au sens des articles 571 al. 3 et 575 (4) du C.p.c.

3. La demanderesse agit pour le compte des consommateurs depuis 1983, tel qu'il appert de la pièce P-2.

3.1. Elle s'intéresse activement à la défense des droits des consommateurs en leur apportant un soutien direct notamment par son service d'information juridique, des consultations budgétaires, des activités de formation et de sensibilisation sous diverses formes, en intervenant auprès des instances gouvernementales, en siégeant à différents comités et tables de travail et en s'impliquant dans de nombreuses actions collectives, tel qu'il appert de son Rapport d'activités 2023-2024, pièce **P-28**.

3.2. La demanderesse s'est vu octroyer les prix suivants :
- le prix de l'Office de la protection du consommateur (ci-après : « **OPC** »), à deux reprises; ce prix était décerné une fois l'an, entre 2003 et 2019, afin de

1 L.R.Q., c.C-12.

souligner et de reconnaître les contributions exceptionnelles ou l'excellence en matière de protection des droits des consommateurs;
- le prix Solidaires Empowerment de Centraide du Grand Montréal en 2018;
- le prix « Le français langue du commerce » par l'Office québécois de la langue française lors du Gala des Mérites du français en 2023;

tel qu'il appert d'extraits en liasse du site web de l'OPC, d'un communiqué de presse du 7 février 2018 de Centraide et d'un communiqué de presse de l'Office québécois de la langue française, en liasse, pièce **P-29**.

3.3. Pour réaliser sa mission, ses activités et des projets dans le cadre d'appels de propositions ou de programmes, la demanderesse reçoit un soutien financier de nombreuses et importantes entités, telles que :

- l'Autorité des marchés financiers;
- le Bureau de la consommation, Innovation, Sciences et Développement économique Canada;
- la Caisse d'économie solidaire;
- Centraide du Grand Montréal;
- les ministères de la Justice du Québec, de la Langue française et de la Santé et des Services sociaux du Québec (Secrétariat aux aînés);
- l'Office de la protection (…) du consommateur;
- la Ville de Montréal;

ainsi que plusieurs autres, tel qu'il appert de la page 23 du Rapport d'activités, pièce P-28.

3.4. Plus spécifiquement, les finances de la demanderesse sont largement tributaires de subventions d'instances gouvernementales.

3.5. Parmi ses autres sources de revenus, elle bénéficie de soutiens financiers spécifiques d'entités lui permettant d'offrir des ateliers, vidéos informatives, balados, et autres activités ciblées, tel qu'il appert des pages 9 à 15 du Rapport d'activités, pièce P-28.

3.6. La demanderesse a également des ententes de partenariat. Ses partenariats principaux sont la Chambre des notaires du Québec ainsi que la Chambre de la sécurité financière et son partenaire majeur est l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), tel qu'il appert de la page 24 du Rapport d'activités, pièce P-28.

3.7. Elle organise aussi annuellement un souper-bénéfice, et peut parfois organiser des événements ponctuels gratuits. Pour l'année 2024, le partenariat offert se retrouve au Plan événementiel reproduit comme pièce **P-30.**

3.8. Les partenariats avec la demanderesse sont encadrés et balisés par la Politique *de* partenariats *d'Option consommateurs* (ci-après : « **Politique** »), pièce **P-31**.

3.9. Cette Politique vise à ce que le financement de la demanderesse respecte sa mission d'aider les consommateurs et défendre leurs droits ainsi que ses valeurs d'engagement, de rigueur, d'empathie, d'indépendance et d'intégrité, tel qu'il appert du paragraphe 1.1 de la Politique, pièce P-31.

3.10. Les objectifs spécifiques du partenariat sont indiqués au paragraphe 1.2 de la Politique et sont : de permettre à la demanderesse de remplir sa mission dans le respect de ses valeurs, de contribuer au bien-être des consommateurs et à les aider, favoriser la représentation de leurs droits et leurs intérêts, soustraire la demanderesse à toute influence indue émanant d'intérêts financiers ou commerciaux, maintenir et accroître la confiance envers la demanderesse par l'adoption d'un cadre transparent et rigoureux de gestion des partenaires et établir les principes directeurs permettant notamment de garantir la stricte indépendance de l'organisme, tel qu'il appert du paragraphe 1.2 de la Politique, pièce P-31.

3.11. Selon sa Politique, la demanderesse sélectionne ses partenaires et peut notamment refuser un partenariat qui ne cadre pas avec ses orientations, tel qu'il appert des sections 2 et 3 de la pièce P-31.

4. Tel que prévu par l'article 571 al. 3 du *Code de procédure civile,* la demanderesse désigne la membre (…) Monique Brouillette comme personne désignée.

5. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après, dont elle est elle-même membre, savoir :

> Tous les consommateurs et les commerçants au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après : « **LPC** ») résidant et étant physiquement au Québec au moment de l'achat, qui, depuis le 13 octobre 2020, ont acheté au moins un billet de spectacle auprès de Billets.ca (Tickets.ca) ou 514-Billets à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si la défenderesse rencontrait les conditions prévues à l'article 236.1 al. 2 LPC lors de la vente.

II. LA DÉFENDERESSE

6. La défenderesse BILLETS.CA MARCHÉ DE BILLETS INC. est une société par actions constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* qui œuvre dans le marché de la revente de billets de spectacle, dont le siège social est situé au 780 Av. Brewster suite 02-200, à Montréal et qui fait également affaire sous les noms de « BILLETS.CA », « protege-toi.ca », « 2BILLETS.CA », « 2TICKETS.CA » et « BILLETS.CA TICKET MARKET PLACE », tel qu'il appert de l'état des renseignements du Registraire des entreprises, communiqué comme pièce **P-3**.

7. Le 1er juillet 2022, la défenderesse a fusionné avec 14161017 CANADA INC., laquelle faisait affaire sous le nom de 514-Billets, tel qu'il appert de l'état des renseignements du Registraire des entreprises communiqué comme pièce **P- 4**.

8. Vu cette fusion, la défenderesse est devenue responsable des obligations de 14161017 CANADA INC.

Plateforme de Billets.ca

9. La défenderesse exploite les sites internet www.Billets.ca et www.tickets.ca (anciennement : www.2tickets.ca), (ci-après : « **Billets.ca** »).

10. Les conditions d'utilisation de Billets.ca sont reproduites comme pièce **P-5**.

11. Tel que décrit (…) à l'art. 1 des conditions d'utilisation, pièce P-5, Billets.ca œuvre dans le secteur du marché secondaire de vente de « billets pour tout genre d'événement » (ci-après : « **billets de spectacle** »).

12. Il est donc possible d'acheter des billets ou de revendre ses billets de spectacle à partir de Billets.ca.

13. Or, sur la page d'accueil du site, il n'est pas indiqué que Billets.ca est un site de revente de billets de spectacle (marché secondaire), tel qu'il appert des captures d'écran de la page d'accueil du site lors d'une simulation d'achat de billets pour le spectacle de Mariah Carey du 29 novembre 2023, pièce **P-6**, p.1 à 3.

14. En effet, les seules indications indirectes à cet égard sont un petit onglet « vendre mes billets » dans le bandeau supérieur de la page ainsi que, beaucoup plus bas sur la page, un bandeau bleu nommé « vendre vos billets », lesquels ne laissent pas clairement savoir au consommateur qu'il est

sur un site de marché secondaire de revente de billets, tel qu'il appert de la capture d'écran de la page d'accueil, P-6, p.1 et p. 2.

15. Aussi, la conception même de son site, laquelle ressemble grandement à celle d'un site de vente officiel de billets de spectacle, laisse croire au consommateur qu'il est sur un tel site, tel qu'il appert des captures d'écran d'une simulation d'achat de billets, pièce P-6, p. 1 à 3, ainsi des captures d'écran du site de vente officiel de billets www.Evenko.ca, pièce **P-7**.

16. Billets.ca se définit comme un « intermédiaire » entre les acheteurs et les vendeurs de billets et y précise même spécifiquement ne pas être un commerçant au sens de la LPC et ne pas être visée par l'interdiction de revente de billets prévue à l'article 236.1 LPC., tel qu'il appert (…) de l'art. 1 de ses conditions d'utilisation à la pièce P-5.

17. Selon ses propres déclarations, Billets.ca n'est aucunement liée aux producteurs, artistes, équipes professionnelles ni aux salles de spectacles, tel qu'il appert de la section « À propos de Billets.ca » de son site internet, pièce **P-8** à la p. 2/3.

18. Selon son site internet, les billets vendus sur Billets.ca proviendraient d'un « vaste réseau de particuliers », tel qu'il appert de la section « Comment obtenez-vous des billets pour les événements à guichet fermé? » de son site internet, pièce **P-9**, lequel traite tant des événements à guichet fermé que non, et ce, malgré le titre de la section.

19. Toujours selon son site internet, la défenderesse toucherait une commission de 15% incluant la TPS et TVQ chaque fois qu'un billet est vendu sur son site internet, tel qu'il appert de la section « Foire aux questions » de son site internet, pièce **P-10**.

20. La demanderesse fait des représentations pour une « Garantie 100% », tel qu'il appert de la pièce P-6, p. 17 et 18 et P-10 à la réponse à la question « Suis-je protégé lors de la vente de mes billets ? » à la p. 2/3.

21. Cette garantie est expliquée à la section, « Garantie 100% Billets.ca » de son site internet, pièce **P-11**, comme étant une garantie de l'authenticité des billets achetés et de leur réception à temps pour l'événement; à défaut, la transaction sera créditée sur le prochain achat.

22. Cette garantie fait également partie des conditions d'utilisation (…) à l'art. 30 de la pièce P-5.

23. Avant d'acheter un billet de spectacle sur Billets.ca, il n'est pas possible de connaître l'emplacement exact des numéros de sièges, tel qu'il appert d'une capture d'écran d'une simulation d'achat, pièce P-6, p. 11 et 12.

24. À aucun moment dans la transaction, l'acheteur de billet n'est informé de l'identité ou mis en contact avec le détenteur initial du billet (le vendeur). À tout moment, l'acheteur de billets électroniques traite avec Billets.ca, tel qu'il appert de la section III ci-dessous.

25. Aux (…) art. 20, 21, 25 et 26 des conditions d'utilisation, pièce P-5, il est indiqué que les billets seront transmis par le vendeur, par le biais de Postes Canada ou FedEX, alors que dans les faits, Billets.ca se charge à tout le moins de l'envoi des billets électroniques, tel qu'il appert de la section III ci-dessous.

25.1. Billets.ca indique également, lors du processus d'achat, « qu'il arrive que certains vendeurs n'aient pas les billets en main » et que la date d'expédition des billets « dépend entièrement du moment à partir duquel les vendeurs de billets ont les billets "en main" et sont en mesure d'expédier les billets », tel qu'il appert des captures d'écran, pièce P-6, p. 13 et 14.

Plateforme de 514-Billets

26. Lors du dépôt des procédures initiales dans le présent dossier, www.514-Billets.com et www.514-tickets.com (ci-après : « **514-Billets** ») (…) étaient des sites internet où le public (…) pouvait se procurer des billets de spectacle sur le marché secondaire.

27. Malgré la fusion entre Billets.ca et 514-Billets, (…) les deux entités ont fonctionné à partir de sites internet séparés jusqu'à ce que la plateforme de 514-Billets soit définitivement fusionnée avec celle de www.Billets.ca, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce **P-39**.

28. Les conditions d'utilisation de 514-Billets sont reproduites comme pièce **P-12**.

29. Les conditions d'utilisation de 514-Billets (…) étaient identiques, avec adaptations nécessaires, à celles de Billets.ca, à une exception près; soit que 514-Billets ne prévoyait pas (…) d'article nommé « Billets mobiles », comme le fait Billets.ca (…) à l'art. 26 de ses conditions d'utilisation, la pièce P-5.

30. Tel que décrit (…) à l'art. 1 des conditions d'utilisation de 514-Billets, pièce P-12, cette dernière œuvrait également dans le secteur du marché secondaire de revente de billets de spectacle.

31. Il (…) était donc possible d'acheter des billets ou de revendre ses billets de spectacle à partir de 514-Billets.

32. Or, sur la page d'accueil du site, il n'(…) était pas clairement indiqué que 514-Billets (…) était un site de revente de billets de spectacle (marché secondaire), tel qu'il appert des captures d'écran de la page d'accueil du site lors d'une simulation d'achat de billets pour le spectacle de Mariah Carey du 29 novembre 2023, pièce **P-13**, p.1 à 2.

33. En effet, les seules indications à cet égard (…) étaient un onglet « vendre vos billets » dans le bandeau supérieur de la page ainsi que la phrase suivante inscrite en minuscules caractères, au bas complètement de la page: « 514-Billets œuvre dans la revente de billets. Conséquemment, les billets qui vous sont vendus comportent une marge de profit qui peut varier selon les billets choisis », tel qu'il appert des captures d'écran de la page d'accueil, P-13, p.1.

34. Ces indications ne laissaient donc pas clairement savoir au consommateur qu'il (…) était sur un site de marché secondaire.

35. Aussi, la conception même de son site, laquelle (…) ressemblait grandement à celle d'un site de vente officiel de billets de spectacle, (…) laissait croire au consommateur qu'il (…) était sur un site officiel, tel qu'il appert des captures d'écran d'une simulation d'achat de billets, pièce P-13, p. 1 et 2 ainsi que des captures d'écran du site de vente officiel de billets www.Evenko.ca, pièce P-7.

36. Tout comme Billets.ca, 514-Billets se définissait comme un « intermédiaire » entre les acheteurs et les vendeurs de billets et y (…) précisait même spécifiquement ne pas être un commerçant au sens de la LPC et ne pas être visée par l'interdiction de revente de billets prévue à l'article 236.1 LPC, tel qu'il appert (…) de l'art. 1 de ses conditions d'utilisation, pièce P-12.

37. 514-Billets (…) s'identifiait également comme un « courtier » en billets de spectacle et (…) indiquait n'avoir aucune affiliation aux billetteries, tel qu'il appert de son site internet section « Foire aux questions », pièce **P-14**, en réponse à la question « Qui sommes-nous? ».

38. 514-Billets (…) indiquait qu'elle faisait « souvent affaire avec des clients qui ont des billets en trop », tel qu'il appert de la pièce P-14, en réponse à la question « Pourquoi ne puis-je pas récupérer mes billets directement à la salle de spectacle? ».

39. Le montant de commission que 514-Billets prend sur les billets n'(…) était pas précisé sur son site, mais on y (…) indiquait néanmoins comment procéder

pour revendre des billets, tel qu'il appert de la pièce P-14, à la réponse à la question « Puis-je vendre mes billets via 514-Billets.com? ».

40. 514-Billets (…) offrait aussi la Garantie 100%, tel qu'il appert (…) de l'art. 29 des conditions d'utilisation, pièce P-12.

41. Avant d'acheter un billet de spectacle sur 514-Billets, il n'(…) était pas possible de connaître l'emplacement exact des numéros de sièges, tel qu'il ressort des captures d'écran, communiquées comme pièce P-13, p. 9 et 10.

42. Quant à la possession des billets à revendre, 514-Billets (…) indiquait des informations contradictoires; à la pièce P-14, il est indiqué que 514-Billets a « les billets en main à nos bureaux », tandis qu'aux (…) art. 20, 21 et 25 des conditions d'utilisation, pièce P-12, il est prévu que les billets sont transmis par le vendeur par Postes Canada ou FedEX. De plus, lors du processus d'achat, 514-Billets (…) indiquait qu'« il arrive que certains vendeurs n'aient pas les billets en main » et que « la date d'expédition dépend entièrement du moment à partir duquel les vendeurs de billets ont les billets "en main" et sont en mesure d'expédier les billets », tel qu'il appert des captures d'écran, pièce P-13, p. 12.

III. FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE

Les faits

43. (…) Monique Brouillette achète régulièrement des billets de spectacle afin d'assister à diverses activités culturelles.

44. (…) À sa connaissance, Mme Brouillette a acheté trois paires de billets sur le site de Billets.ca. Cependant, seules deux des trois transactions apparaissent dans le compte qu'elle a créé auprès de la défenderesse, tel qu'il appert d'une capture d'écran, pièce **P-40**.

45. (…) Le 25 avril 2022, Mme Brouillette a consulté internet afin de se procurer une paire de billets pour assister au spectacle du chanteur Julien Clerc.

46. (…) L'hyperlien sur lequel elle a cliqué, dans le haut de la page de son moteur de recherche, l'a directement dirigée vers une page du site web de Billets.ca consacrée à l'achat de billets pour le chanteur Julien Clerc.

47. (…) Mme Brouillette a ensuite sélectionné une paire de billets pour assister au spectacle du 25 septembre 2022 à 15h au Théâtre Maisonneuve, à la Place des arts.

48. (…) Afin de compléter l'achat de ses billets, Mme Brouillette a divulgué ses informations personnelles ainsi que le numéro de sa carte de crédit à Billets.ca.

49. (...) Mme Brouillette a payé la somme totale de 181,66$ à Billets.ca, montant qui comprend des taxes de 23,66$, tel qu'il appert de la facture reçue par courriel le 25 avril 2022, pièce **P-41**.

50. (…) Lors de l'achat, Mme Brouillette n'était pas en mesure de connaître l'emplacement exact de ses billets; elle savait uniquement qu'ils étaient situés au parterre entre les rangées D à F, tel qu'il appert de la pièce P-41.

51. (…) Mme Brouillette n'a pas compris que Billets.ca était un site de revente de billets de spectacle plutôt que d'une billetterie officielle et qu'elle avait ainsi payé plus cher pour ses billets pour le spectacle de Julien Clerc. Si elle avait su, elle n'aurait pas conclu cette transaction avec Billets.ca.

52. (…) Lors du processus d'achat, Mme Brouillette n'a jamais été informée de l'identité ou mise en contact avec le détenteur initial des billets.

53. (…) Avant le spectacle du 25 septembre 2022, Mme Brouillette a reçu ses billets et elle a assisté à l'événement sans difficulté. Cette expérience ne l'a pas mené à réaliser qu'elle s'était procuré des billets de revente et qu'elle avait ainsi payé plus cher pour ses billets.

54. (…) Mme Brouillette a de nouveau contracté avec Billets.ca le 27 mars 2023 lors de la recherche de billets pour assister à un spectacle de l'humoriste Boucar Diouf.

55. (…) L'hyperlien sur lequel elle a cliqué, dans le haut de la page de son moteur de recherche, l'a directement dirigée vers une page du site web de Billets.ca consacrée à l'achat de billets pour les spectacles de Boucar Diouf.

56. (…) Mme Brouillette a ensuite sélectionné une paire de billets pour assister au spectacle du 10 novembre 2023 à 20h au Théâtre Desjardins.

57. (…) Selon l'indication apparaissant au compte de Mme Brouillette, l'achat visait des billets situés au parterre, entre les rangées Q à T, tel qu'il appert d'une capture d'écran du compte de Mme Brouillette, pièce **P-42**.

57.1. (…) Afin de compléter l'achat de ses billets, Mme Brouillette a divulgué ses informations personnelles ainsi que le numéro de sa carte de crédit à Billets.ca.

57.2. (…) Mme Brouillette a payé la somme totale de 273,62$ à Billets.ca, somme qui comprend des taxes de 35,64$, tel qu'il appert de la facture reçue par courriel le 27 mars 2023, pièce **P-43**.

57.3. (…) Mme Brouillette n'a pas compris qu'il s'agissait d'un site de revente de billets de spectacle plutôt que d'une billetterie officielle et qu'elle avait ainsi payé plus cher pour ses billets pour le spectacle de Boucar Diouf. Si elle avait su, elle n'aurait pas conclu cette transaction avec Billets.ca.

57.4. (…) Dans les secondes qui ont suivi la conclusion de la transaction, Mme Brouillette recevait de Billets.ca un courriel de facturation, P-43, qui indique l'emplacement exact de ses sièges ainsi qu'un courriel contenant ses billets électroniques, tel qu'il appert du courriel et de sa pièce jointe, pièce **P-44,** en liasse.

57.5. (…) Ce dernier courriel indique que Mme Brouillette a acheté ses billets « sur Billets.ca », tel qu'il appert de la pièce P-44, p. 1.

57.6. Lors du processus d'achat, Mme Brouillette n'a jamais été informée de l'identité ou mise en contact avec le détenteur initial des billets.

57.7. Le 10 novembre 2023, Mme Brouillette a assisté à l'événement sans difficulté. Cette expérience ne l'a pas mené à réaliser qu'elle s'était procuré des billets de revente et qu'elle avait ainsi payé plus cher pour ses billets.

57.8. Le 28 novembre 2024, Mme Brouillette a conclu une troisième transaction avec Billets.ca lors de la recherche de billets pour assister à un spectacle de l'humoriste Jarry.

57.9. L'hyperlien sur lequel elle a cliqué, dans le haut de la page de son moteur de recherche, l'a directement dirigée vers une page du site web de Billets.ca consacrée à l'achat de billets de spectacle pour Jarry.

57.10. Mme Brouillette a alors sélectionné une paire de billets pour assister au spectacle de Jarry présenté le 14 février 2025 à 20h à l'Olympia.

57.11. Afin de compléter l'achat de ses billets, Mme Brouillette a divulgué ses informations personnelles ainsi que le numéro de sa carte de crédit à Billets.ca.

57.12. Mme Brouillette n'a pas compris que Billets.ca était un site de revente de billets de spectacle plutôt que d'une billetterie officielle et qu'elle avait ainsi payé plus cher pour ses billets pour le spectacle de Jarry. Si elle avait su, elle n'aurait pas conclu cette transaction avec Billets.ca.

57.13. Mme Brouillette a payé la somme totale de 143,55$ à Billets.ca, somme qui comprend des taxes de 18,69$, tel qu'il appert de la facture reçue par courriel le 28 novembre 2024, pièce **P-45**.

57.14. Tel qu'il appert de la facture, pièce P-45, au moment de l'achat, l'emplacement exact des billets n'était pas précisé, outre qu'ils étaient situés au parterre, entre les rangées Q et S.

57.15. Lors du processus d'achat, Mme Brouillette n'a jamais été informée de l'identité ou mise en contact avec le détenteur initial des billets.

57.16. Avant le spectacle du 14 février 2025, Mme Brouillette a reçu ses billets.

57.17. Le soir du spectacle, Mme Brouillette a appris qu'elle avait acheté des billets de revente et que sa transaction n'avait pas été conclue sur le site de la billetterie officielle.

57.18. En effet, le 14 février 2025, Mme Brouillette s'est rendue à l'Olympia afin d'assister au spectacle de Jarry. Avant d'entrer dans la salle, elle a présenté ses billets aux employés de la salle, mais ces derniers n'étaient pas en mesure de valider les codes-barres des billets et l'ont référée au guichet à l'entrée de l'établissement. Là-bas, elle a présenté sa preuve d'achat et une pièce d'identité et on lui a confirmé que les numéros des billets étaient sous un autre nom que le sien. C'est alors qu'on lui a indiqué qu'elle s'était procuré des billets de revente, tout en lui présentant à l'écran d'un ordinateur un article du journal *La Presse* dont copie est joint comme pièce **P-46** et dont le titre indique que le DPCP avait retenu 26 constats d'infraction contre la défenderesse et son président.

57.19. On lui a ensuite réémis une paire de billets papier, dont copie de l'un d'eux est joint comme pièce **P-47**, afin qu'elle et son invité soient admis à l'événement, sous réserve que si les détenteurs de billets pour les mêmes places se présentaient; elle et son invité devraient quitter.

57.20. Mme Brouillette n'a pas réalisé sur le coup qu'elle avait payé plus cher pour ses billets.

57.21. Une fois rendue à ses sièges, Mme Brouillette constata que la salle était presque comble, à l'exception de plusieurs sièges consécutifs situés autour des siens.

57.22. Lors du spectacle, personne n'a réclamé les places occupées par Mme Brouillette et son invité, mais ces derniers ont tout de même vécu une situation très désagréable dans les circonstances.

57.23. Dans les jours suivant le spectacle, Mme Brouillette voulait se plaindre à Billets.ca de la situation et a donc entrepris des recherches sur internet. Elle a d'abord recherché l'article du journal *La Presse* portant sur la défenderesse et plutôt que de se plaindre directement à Billets.ca, elle a décidé d'appeler et de se plaindre à l'Office de la protection du consommateur et de s'enregistrer sur la page web de la présente action collective.

57.24. Après vérifications, Mme Brouillette a indûment payé trop cher pour les trois transactions précédemment mentionnées.

Revente à un prix supérieur :

57.25. En ce qui concerne le spectacle de Julien Clerc, les billets que s'est procuré Mme Brouillette avaient été initialement vendus par la billetterie au prix de 84,23$ chacun, pour un total de 168,46$, montant qui inclut les taxes et les frais de service, tel qu'il appert d'une copie d'un des billets physiques obtenus auprès de la billetterie, pièce **P-48**.

57.26. Ainsi, pour cette paire de billets, Mme Brouillette a payé une somme supplémentaire de 13,20$ (181,66$ - 168,46$) en transigeant sur Billets.ca.

57.27. La défenderesse n'avait pas d'entente avec le producteur du spectacle pour revendre les billets à un prix supérieur considérant que le site internet de la défenderesse indiquait précisément que « Billets.ca agit en tant qu'intermédiaire et n'est aucunement associé à Julien Clerc. », tel qu'il appert de captures d'écran du site de Billets.ca les 12 mars 2022 et 23 mai 2022 provenant du site internet « Web Archive », pièce **P-49**, en liasse.

57.28. En ce qui concerne le spectacle de Boucar Diouf, les billets que s'est procuré Mme Brouillette avaient été initialement vendus par la billetterie à 48$ et à 51$, pour un total de 99$, montant incluant les taxes et les frais de service, tel qu'il appert des copies des billets électroniques transmis par la billetterie, pièce **P-50**. Le prix des deux billets n'est pas le même, car à l'un fut appliqué un prix « membres ».

57.29. Ainsi, pour cette paire de billets Mme Brouillette a payé une somme supplémentaire de 174,62$ (273,62$ - 99$) en transigeant sur Billets.ca.

57.30. Une comparaison entre les pièces P-50 et P-43 permet de suggérer que les billets émis par la billetterie officielle ont été modifiés avant d'être transmis à Mme Brouillette. Par exemple, le nom de l'acheteur initial ainsi que le prix d'achat ont été retirés.

57.31. La défenderesse n'avait manifestement pas d'entente avec le producteur du spectacle pour revendre les billets à un prix supérieur considérant que le site internet de la défenderesse indiquait précisément que « Billets.ca agit en tant qu'intermédiaire et n'est aucunement associé à Boucar Diouf », tel qu'il appert de captures d'écran du site de Billets.ca les 1er mars 2023 et 7 juin 2023, provenant du site internet « Web Archive », pièce **P-51**, en liasse.

57.32. De plus, les billets de spectacle indiquent que la revente est interdite, tel qu'il appert des pièces P-44 et P- 50.

57.33. En ce qui concerne le spectacle de Jarry, les billets que s'est procuré Mme Brouillette avaient été initialement vendus par la billetterie au prix de 55,49$ chacun, pour un total de 110,98$, montant incluant les taxes et les frais de service, tel qu'il appert d'une copie d'un des billets physiques que Mme Brouillette a obtenu lors du spectacle, pièce P-47.

57.34. Mme Brouillette a donc payé une somme supplémentaire de 32,57$ (143,55$-110,98$) en transigeant sur Billets.ca pour cette paire de billets.

57.35. La défenderesse n'avait manifestement pas d'entente avec le producteur du spectacle pour revendre ces billets à un prix supérieur considérant que le site internet de la défenderesse indiquait en date du 19 novembre 2025 que « ni Jarry, ni les agents d'artistes, promoteurs d'événements, producteurs, billetteries officielles ou salles de spectacle ne sont affiliés à Billets.ca », pièce **P-52** et que le billet physique, pièce P-47, indique que « la revente annule ce billet ».

57.36. À tout événement, et ce, pour les trois spectacles, même si Billets.ca avait des ententes avec les producteurs, la demanderesse soumet que la Loi ne serait de toute façon pas respectée, tel qu'il appert de ce qui suit.

Le droit applicable

Consommatrice

58. (…) Mme Brouillette est une résidente québécoise qui avait son domicile à Montréal au moment de conclure des contrats de consommation avec la défenderesse, tel qu'il appert des pièces P-41, P-43 et P-45.

59. Mme (…) Brouillette est une consommatrice qui s'est procuré des billets de spectacle au sens des paragraphes d.1) et e) de l'article 1 LPC.

Commerçante

60. La défenderesse est une commerçante au sens de la LPC, et ce, malgré qu'elle prétende le contraire, notamment (…) à l'art. 1 des conditions d'utilisation, pièce P-5.

61. En effet, la défenderesse est une commerçante puisqu'elle exploite une entreprise dans le but de générer des profits; les actes de commerce s'assimilant à l'exploitation d'une entreprise.

62. De plus, elle déclare employer « entre 250 et 499 employés », tel qu'il appert de l'état des renseignements du Registraire des entreprises, pièce P-3.

63. Également, en fournissant toutes les informations essentielles du contrat comme la nature de l'événement culturel, la date, le lieu, le prix et la zone des sièges, la défenderesse est réputée avoir fait une offre de conclure le contrat en vertu de l'article 54.1 al. 2 LPC.

64. De surcroit, la défenderesse s'est personnellement engagée envers Mme (…) Brouillette en contractant au nom de Billets.ca. (…) Mme Brouillette a traité en tout temps avec Billets.ca (…).

65. La défenderesse possède également un contrôle sur la détermination du prix des billets de spectacle, car elle offre des rabais sur les billets, tel qu'il appert des pièces **P-18**, **P-19** (…), P-32 et P-45.

66. La défenderesse s'engage elle-même auprès des acheteurs en offrant la « Garantie 100% » laquelle garantit l'authenticité du billet ainsi que sa réception à temps pour l'événement, tel qu'il appert des pièces P-5, (…) art. 30, P-6, p. 13, 14, 18 et 20, P-11, P-12, (…) art. 29 et P-13, p. 15, 16 et 17.

67. Vu ce qui précède, il est évident que la défenderesse est une commerçante et qu'elle vend des « billets de spectacle » au sens de l'article 1 d.1) LPC, puisque les biens qu'elle propose sont des laissez-passer pour des événements culturels et sportifs, tel qu'il appert des captures d'écran des pages d'accueil, à la première page des pièces P-6, p. 1 et P-13, p. 1.

68. Dans ce contexte, l'article 236.1 LPC s'applique à la défenderesse.

Contraventions à la LPC

69. La demanderesse soutient que la défenderesse a contrevenu à l'article 236.1 LPC, lequel se lit comme suit :

> **236.1.** Aucun commerçant ne peut exiger d'un consommateur, pour la vente d'un billet de spectacle, un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle.
>
> L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas à un commerçant qui satisfait aux conditions suivantes:
> *a*) il a obtenu, au préalable, le consentement du producteur du spectacle pour revendre le billet de spectacle à un prix supérieur;
> *b*) il effectue la revente dans le respect de l'entente qu'il a conclue avec le producteur du spectacle;
> *c*) il informe clairement le consommateur avant la revente:
> i. de l'identité du vendeur autorisé visé au premier alinéa, du fait que des billets pourraient être disponibles auprès de ce dernier et du prix annoncé pour ces billets;
> ii. du fait que le billet fait l'objet d'une revente et, le cas échéant, du prix de revente maximal auquel a consenti le producteur du spectacle;
> iii. de la place ou du siège que le billet permet d'occuper, sauf lorsqu'aucune place ou aucun siège spécifique n'est accordé par le billet.

70. (…) La défenderesse n'a pas obtenu le consentement (…) des producteurs (…) des spectacles pour revendre les billets de spectacle à un prix supérieur, tel qu'elle l'admet elle-même par les captures d'écran des sites internet, pièces P-8, P- 14, P-49, P-51 et P-52.

71. (…) Tel qu'énoncé aux paragraphes 57.25 à 57.36, la personne désignée a payé plus cher en se procurant ses billets de spectacle sur Billets.ca que si elle se les était procurés sur le site des billetteries autorisées par le producteur du spectacle.

72. (…) Ainsi, pour les trois paires de billets achetés sur Billets.ca, Mme Brouillette a payé 220,39$ en trop, montant correspondant à la différence entre les montants facturés par Billets.ca et les prix annoncés par les vendeurs autorisés par les producteurs.

73. En vendant à Mme (…) Brouillette des billets de spectacle à un prix supérieur à celui annoncé par les vendeurs autorisés par le producteur du spectacle, et ce, sans avoir d'entente avec les producteurs ni respecter les autres conditions énoncées à l'art. 236.1 al.2 LPC, la défenderesse a contrevenu à l'article 236.1 al. 1 LPC.

73.1. Le cas de Mme (…) Brouillette illustre également les fausses représentations de Billets.ca au sens des articles 219 et 228 LPC.

73.2. De plus, les contraventions à la LPC, relativement aux conditions d'utilisation illégales du site de Billet.ca qui se retrouvent à la section « Injonctions permanentes », s'appliquent à Mme (…) Brouillette, avec adaptations nécessaires.

Dommages-intérêts

74. En raison de la contravention par la défenderesse des articles 219, 228 et 236.1 LPC, Mme (…) Brouillette est en droit de réclamer des dommages-intérêts en vertu de l'article 272 LPC.

75. Mme (…) Brouillette est d'abord en droit d'obtenir des dommages et intérêts compensatoires (…) totalisant 220,39$, soit de 13,20$ pour le spectacle de Julien Clerc, 174,62$ pour le spectacle de Boucar Diouf et 32,57$ pour le spectacle de Jarry, soit la différence entre le prix qu'elle a payé sur Billets.ca et le prix affiché pour ces mêmes billets par les vendeurs autorisés par le producteur du spectacle, incluant la compensation monétaire équivalente aux taxes applicables. (…)

76. Mme (…) Brouillette est ensuite en droit d'obtenir des dommages punitifs en vertu de l'article 272 LPC, puisque la défenderesse a commis des violations intentionnelles de la LPC pour les motifs ci-après mentionnés.

76.1. En septembre 2011, Billets.ca et 514-Billets ont chacune déposé un mémoire à l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques de la Commission des relations avec les citoyens afin de s'opposer au projet de loi no 25 qui visait à interdire la revente de billets de spectacle à un prix supérieur au prix annoncé par le vendeur autorisé, tel qu'il appert des pièces **P-33** et **P-34**.

76.2. Ces mémoires démontrent clairement que la défenderesse est une commerçante et qu'elle est assujettie à l'article 236.1 LPC.

76.3. Le 12 septembre 2011, le président de Billets.ca, M. Éric Bussières, a également fait des représentations à la Commission permanente des relations avec les citoyens, tel qu'il appert d'extraits du Journal des débats de la Commission permanente des relations avec les citoyens du lundi 12 septembre 2011, pièce **P-35**.

76.4. Les échanges démontrent clairement que M. Bussières sait que Billets.ca est une commerçante à ce moment et donc que l'article 236.1 LPC s'appliquerait

à ses activités s'il était adopté.

76.5. Le 13 septembre 2011, le président de 514-Billets de l'époque, M. Leith Frank, a également fait des représentations à la Commission permanente des relations avec les citoyens, tel qu'il appert d'extraits du Journal des débats de la Commission permanente des relations avec les citoyens du mardi 13 septembre 2011, la pièce **P-36**.

76.6. Les échanges démontrent clairement que M. Frank sait que 514-Billets est une commerçante à ce moment et donc que l'article 236.1 LPC s'appliquerait à ses activités s'il était adopté.

76.7. Le 20 octobre 2011, le projet de loi no 25 a été adopté par l'Assemblée nationale, tel qu'il appert d'extraits du Journal des débats de l'Assemblée nationale du 20 octobre 2011, pièce **P-37**.

77. Le 15 décembre 2011, la défenderesse ainsi que d'autres entreprises effectuant et se décrivant comme des « courtiers en revente de billets de spectacle » ont déposé un pourvoi en contrôle judiciaire afin notamment de contester la constitutionnalité l'article 236.1 LPC, tel qu'il appert de la demande en justice, pièce **P-20**.

78. À cette époque, Billets.ca opérait une plateforme de revente de billets de spectacle et agissait comme une « tierce partie indépendante » entre les acheteurs et les vendeurs, tel qu'il appert d'une déclaration sous serment de Éric Bussières, pièce **P-21**.

79. Éric Bussières est actuellement président et secrétaire du conseil d'administration de Billets.ca et bénéficiaire de 25 à 50% des droits de vote, tel qu'il appert de la pièce P-3.

80. Le 6 août 2013, la Cour supérieure a rejeté leur demande et a notamment conclu que l'article 236.1 LPC était constitutionnel, tel qu'il appert d'une copie du jugement, pièce **P-22**.

81. Au mois de février 2014, la défenderesse a reçu un constat d'infraction pour le défaut d'avoir respecté l'article 236.1 LPC et pour lequel elle a plaidé coupable le 14 mars 2017 et obtenu une amende de 2 000$, tel qu'il appert du constat d'infraction et du procès-verbal d'audience, pièce **P-23 *en liasse***.

81.1. À l'automne 2024, l'Office de la protection du consommateur a signifié 13 constats d'infraction à Billets.ca ainsi que 13 autres à son président, M. Éric Bussières, pour avoir vendu des billets de spectacle à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur de spectacles, ainsi que pour

avoir vendu des billets de spectacle qui n'était pas en leur possession ou sous leur contrôle, tel qu'il appert du communiqué de presse de l'OPC du 13 novembre 2024 et du profil du commerçant sur le site de l'OPC, joints en liasse comme pièce **P-38**.

82. La défenderesse ne peut donc ignorer l'existence de l'article 236.1 LPC et de son application à son modèle d'affaires. Au contraire, sa position actuelle est en contradiction avec ses déclarations antérieures pour tenter de contrer l'adoption éventuelle de cet article ainsi que sa contestation de la constitutionnalité de cet article dénotent justement qu'elle tente d'éluder une application qui lui est évidente.

83. Billets.ca tente justement d'éviter l'application de la LPC en prétendant n'être qu'un intermédiaire et non un commerçant et en indiquant explicitement (…) que Billets.ca n'est pas un commerçant et que les transactions ne sont pas visées par l'interdiction de revente de billets prévue à l'article 236.1 LPC, tel qu'il appert (…) des art. 1 et 11 de ses conditions d'utilisation, pièces P-5 et P-12.

83.1. De plus, les représentations de la défenderesse visant à éviter d'informer clairement Mme (…) Brouillette qu'elle transigeait sur un site de revente de billets (marché secondaire) sont trompeuses au sens des articles 219 et 228 LPC et mènent également au remède recherché par l'art. 272 LPC.

84. En somme, la défenderesse procède à la revente de billets de spectacle sur le marché secondaire avec une attitude de mépris, d'insouciance ou de négligence sérieuse face aux obligations que lui impose la LPC.

IV. LES FAITS QUI DONNERAIENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

85. La demanderesse reproche à la défenderesse d'offrir au public des billets de spectacle à un prix supérieur à celui autorisé par le producteur de spectacles sans avoir obtenu au préalable le consentement du producteur du spectacle.

86. Les paragraphes 58 à 84 de la section précédente s'appliquent à la présente section, avec les adaptations nécessaires.

87. En vertu de l'article 2.2 LPC, l'article 236.1 LPC s'applique aux contrats de revente de billets de spectacle conclu entre deux commerçants ou entre un commerçant et un consommateur.

88. Tous les membres du groupe ont acheté un billet de spectacle auprès de la défenderesse à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur, alors que la défenderesse n'avait pas de tel consentement de la part du producteur, tel qu'elle l'admet aux pièces P-8 et P-14.

89. Tous les membres du groupe présentent les mêmes questions de droit envers la défenderesse, notamment quant à l'application des articles de la LPC, tel qu'il sera abordé plus loin.

90. En raison du comportement de la défenderesse, la demanderesse, la personne désignée et les membres du groupe sont en droit de réclamer collectivement les sommes réclamées.

91. Tous les dommages allégués sont la cause directe du comportement de la défenderesse.

92. Tel qu'indiqué plus haut, la défenderesse fait de multiples allégations à l'effet qu'elle n'est pas liée aux producteurs, qu'elle n'est pas commerçante et que l'article 236.1 LPC ne s'applique pas à elle.

93. Dans les circonstances, force est de constater que la défenderesse n'a pas d'entente avec les producteurs, tel que requis par l'art. 236.1, al. 2 LPC, afin de vendre à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé.

94. Dans le cas contraire, même si la défenderesse prétendait avoir de telles ententes, la demanderesse soumet que les conditions prévues à l'art. 236.1 al. 2, (…) paragr. c) i à iii LPC ne seraient de toute façon pas remplies.

95. En effet, au moment du dépôt de la demande initiale, lorsque des billets étaient disponibles pour un artiste, le site internet de Billets.ca comportait un encadré indiquant : « Billets.ca agit en tant qu'intermédiaire et n'est aucunement associé à (nom de l'artiste ou de l'événement) », tel qu'il appert de la capture d'écran d'une simulation d'achat de billets, pièce P-6, p. 5.

95.1. En effet, de tels encadrés ne s'affichaient pas sur Billets.ca lorsqu'aucun billet n'était disponible.

96. Ces encadrés n'apparaissent plus sur le site de Billets.ca en date des présentes.

97. Dans la version actuelle du site, lorsqu'un consommateur poursuit les étapes pour faire l'achat de billets en cliquant sur « acheter », une nouvelle page s'affiche où un encadré bleu, en bas et à gauche de l'écran apparaît. Une première inscription s'y affiche pour une durée d'environ 6 secondes, où il y est

écrit: « Qu'est-ce qu'un marché de billets? Billets.ca agit en tant qu'intermédiaire. Les prix sont déterminés par les vendeurs et peuvent différer des prix affichés sur les billets ». On y mentionne également le nom de la billetterie ainsi qu'une marge de prix, tel qu'il appert des captures d'écran, pièce P-6, p. 6.

98. Par la suite, le texte de l'encadré bleu change pour une durée d'environ 4 secondes, où il est écrit: « Les billets sont-ils ensemble ? Tous les billets vendus sur Billets.ca sont ensemble, dans la même rangée et côté à côte », tel qu'il appert des captures d'écran, pièce P-6, p. 7.

99. Ensuite, l'encadré est réduit à une seule ligne où défilent les phrases: « Les billets sont-ils ensemble » et « Qu'est-ce qu'un marché de billets ? ». Pour connaître la réponse à l'une des questions, le consommateur doit cliquer sur ladite ligne bleue, tel qu'il appert des captures d'écran, pièce P-6, p. 8 et 9.

100. Vu ce qui précède, il est évident que la défenderesse ne rencontre pas les critères énoncés à l'art. 236.1, al. (…) 2, paragr. c) i à iii LPC, et ce, tant avec la version actuelle du site que ses anciennes versions.

101. En effet, le manque d'informations et l'absence de clarté sont évidents.

102. Par ailleurs, la demanderesse soumet que les représentations de la défenderesse visant à éviter d'informer clairement les consommateurs qu'ils transigent sur un site de revente de billets (marché secondaire) sont trompeuses au sens des articles 219 et 228 LPC et mènent également au remède recherché par l'art. 272 LPC.

Injonctions permanentes

103. En plus des dommages-intérêts, la demanderesse demande à ce que la défenderesse cesse sa pratique illégale.

104. La demanderesse est un organisme destiné à protéger le consommateur et constitué en personne morale depuis plus d'un an; elle est réputée détenir l'intérêt requis pour demander une injonction en vertu de l'article 316 LPC.

105. La demanderesse demande également que la défenderesse modifie les (…) articles des conditions d'utilisation de Billets.ca (…) ainsi que toutes les informations y associées apparaissant sur (…) tout site internet ou plateforme lié à ses activités qui contiennent des stipulations interdites par la LPC, soit notamment ceux ci-après énumérés.

106. (…) Le premier article des conditions d'utilisation P-5 (2e paragr.) et celui qui apparaissait à P-12 (2e paragr.) indiquent que la défenderesse « n'est pas propriétaire des billets transigés et ne peut assurer que l'acheteur ou le vendeur complètera la transaction », alors qu'en vertu de l'article 236.4 LPC la défenderesse ne peut revendre un billet de spectacle qui n'est pas en sa possession ou son contrôle, puisqu'elle est réputée faire une offre de conclure un contrat à distance conformément à l'art. 54.1 LPC.

107. De la même façon, elle prévoit, aux (…) art. 11 et 21 des conditions d'utilisation de P-5 et prévoyait à ces mêmes articles à P-12, que le vendeur pourrait offrir des billets qui ne sont pas en sa possession (« pas en main ») au moment de la vente. Ceci est également contraire à l'article 236.4 LPC.

108. Il est cependant à noter, tel qu'indiqué plus haut au paragr. 42, que 514-Billets (…) indiquait, quant à elle, des informations contradictoires à ce sujet, car elle (…) énonçait également avoir les billets « en main » à ses bureaux à la pièce P-12.

109. Le premier (…) article des conditions d'utilisation P-5 (3e et 4e paragr.) et P-12 (3e et 4e paragr.) prévoient également que la défenderesse « n'est pas un commerçant au sens des lois sur la protection du consommateur applicables au Québec » et que « les vendeurs de billets sur le site déclarent ne pas être des commerçants et reconnaissent ainsi ne pas être visés par l'interdiction de revente de billet prévue à l'article 236.1 de la LPC », alors que ce n'est pas le cas, tel qu'établi aux paragr. 60 à 68 de la présente demande, contrairement à l'article 10 LPC.

110. De plus, aux (…) art.14, 38.1 et 38.2 des conditions de Billets.ca (pièce P- 5) et aux (…) art. 14, 37.1 et 37.2 (…) des conditions de 514-Billets (pièce P-12), la demanderesse exclut sa responsabilité pour les conséquences de son fait personnel ou celui de son représentant, contrairement à l'article 10 LPC.

111. Aussi, la défenderesse enfreint les articles 54.4 d.1) et 236.3 LPC en n'informant pas les membres du groupe que le prix payé pour leurs billets de revente pouvait leur être remboursé dans les cas énumérés à 236.3 LPC.

112. Au contraire, dans des cas où la LPC prévoit que les membres ont droit au remboursement (art. 54.9.1 et 236.3 LPC), la défenderesse indique plutôt que le consommateur n'a droit qu'à un crédit ou au remplacement de ses billets de spectacle, tel qu'il appert de (…) l'art. 30 de P-5 et (…) de l'art. 29 de P-12.

113. En outre, il ressort des pièces P-6, p. 9 et 10 et P-13, p. 7 et 8 que la demanderesse ne propose que des crédits lorsque l'événement est annulé, ce qui contrevient à l'article 54.9.1 et 236.3 a) LPC.

114. Finalement, (…) à l'art. 40 de P-5 et (…) à l'art. 39 de P-12, la défenderesse détermine que tout litige concernant l'accès et l'utilisation de Billets.ca est de compétence exclusive des tribunaux du Québec du district de Montréal. Pourtant, l'article 22.1 LPC prévoit qu'une telle clause est inopposable au consommateur si elle n'est pas faite dans un acte notarié. De plus, l'article 43 C.p.c. prévoit que la juridiction compétente est celle du domicile du consommateur.

115. La demanderesse est en droit de demander une injonction afin d'interdire à Billets.ca d'insérer des clauses interdites à ses conditions d'utilisation lesquelles constituent les règles du contrat applicable entre les parties et l'obliger à modifier celles-ci ainsi que toutes les informations y associées apparaissant sur leurs sites internet.

116. Les questions de droit sont identiques pour chaque membre du groupe.

V. 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

117. Vu la quantité impressionnante de spectacles affichés et de billets offerts sur les sites, le nombre de commerçants et de consommateurs qui ont acheté auprès de la défenderesse un billet de spectacle dans les trois (3) dernières années se chiffre sans aucun doute à plusieurs milliers au Québec, tel qu'il appert des pièces P-6, p.1 à 3 et P-13, p. 1 et 2.

118. La défenderesse indique que Billets.ca a la plus grande communauté d'acheteurs de billets au Québec, tel qu'il appert d'une capture d'écran de la section « Vendre mes billets facilement et rapidement grâce à Billets.ca » de la pièce **P-24**.

119. Il n'est actuellement pas possible pour la demanderesse de connaître le nombre exact et l'identité des membres du groupe; cette information doit être dans les mains de la défenderesse.

120. Les membres du groupe se trouvent partout dans la province.

121. Dans ces circonstances, l'action collective est le seul moyen procédural approprié afin de permettre à tous les membres du groupe de faire valoir leurs droits et d'avoir accès à la justice sans surcharger le système judiciaire.

122. Étant donné les sommes modestes en jeu pour chacun des membres du groupe, il est peu probable qu'un recours individuel devant les tribunaux soit financièrement viable.

VI. LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES RELIANT CHAQUE MEMBRE DU GROUPE À LA DÉFENDERESSE, QUE LA DEMANDERESSE ENTEND FAIRE TRANCHER PAR L'ACTION COLLECTIVE

123. Les principales questions qui seront traitées collectivement sont les suivantes :

a. La défenderesse viole-t-elle les articles 219, 228 et 236.1 LPC ?

b. Si oui, les membres du groupe peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts compensatoires et punitifs et, le cas échéant, à combien s'élèvent-ils ?

c. En cas de violation de l'article 236.1 LPC, les membres peuvent-ils obtenir une injonction ordonnant à la défenderesse de cesser d'exiger, pour la vente d'un billet de spectacle, un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur de spectacles, sauf s'il est autorisé par ce dernier et qu'il remplit les conditions de l'article 236.1 LPC ?

d. La demanderesse peut-elle obtenir une injonction ordonnant à la (…) défenderesse de modifier ses conditions d'utilisation et ses diverses déclarations sur ses sites internet afin qu'elles soient conformes à la LPC ?

VII. IL EST OPPORTUN D'AUTORISER L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE POUR LE COMPTE DES MEMBRES DU GROUPE :

124. Bien qu'il soit impossible, avec l'information détenue aujourd'hui par la demanderesse, de connaître le nombre exact de billets de spectacles achetés sur les sites internet de la défenderesse, force est de constater que le nombre de membres s'élève à plusieurs milliers et doit être connu par la défenderesse.

125. En plus d'affecter des milliers de consommateurs, la problématique soulevée par la présente action collective préoccupe l'industrie du spectacle au Québec.

126. De plus, la problématique de la revente de billets de spectacle est décriée par l'industrie du divertissement au Québec, comme l'Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ) et l'Association professionnelle des diffuseurs de spectacles (RIDEAU), tel qu'il appert d'un

communiqué de presse du 6 septembre 2023, communiquée comme pièce **P-25**.

127. Plusieurs artistes sensibilisent leur public au phénomène de la revente de billets de spectacle, tel qu'il appert d'un article du journal *La Presse* « Le mystère des revendeurs de billets » du 25 août 2022, pièce **P-26**.

128. Le 4 octobre 2022, le producteur Benjamin Phaneuf a reproché à la défenderesse de revendre à un prix supérieur des billets de spectacle de ses productions et l'a mise en demeure de retirer de ses plateformes tous les éléments relatifs à ses productions, tel qu'il appert des lettres communiquées en liasse comme pièce **P-27**.

129. Voyant l'évitement à la LPC auquel la défenderesse s'adonne de façon évidente et délibérée, le comportement de la défenderesse perdurera si l'action collective n'est pas autorisée.

VIII. NATURE DE L'ACTION

130. La nature de la présente action collective est une action en dommages-intérêts compensatoires et punitifs (articles 219, 228, 236.1 et 272 LPC), ainsi qu'en injonctions permanentes.

IX. LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES PAR LA DEMANDERESSE

131. La demanderesse prévoit demander à la Cour de :

a. **ACCUEILLIR** l'action collective pour tous les membres du Groupe ;

Concernant la demanderesse et la personne désignée :

b. **CONDAMNER** la défenderesse Billets.ca marché de billets inc. à payer à la (…) personne désignée Monique Brouillette des dommages et intérêts compensatoires de (…) 220,39$, soit la différence entre le prix qu'elle a payé sur Billets.ca et le prix affiché pour ces mêmes billets par les vendeurs autorisés par le producteur du spectacle, incluant la compensation monétaire équivalent aux taxes applicables, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. depuis l'assignation;

c. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à (…) Monique Brouillette des dommages-intérêts punitifs l'art. 272 LPC, avec intérêts au taux légal

majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. à compter du jugement et dont le montant sera déterminé par le Tribunal conformément aux critères de l'art. 1621 du C.c.Q;

d. **ACCORDER** une indemnité la représentante conformément à l'article 593 C.p.c., dont le montant sera déterminé par le Tribunal;

Concernant le groupe :

e. **CONDAMNER** la défenderesse à payer aux membres du groupe à titre de dommages et intérêts compensatoires la différence entre le prix de vente payé pour le billet de spectacle et le prix de vente autorisé par le producteur de spectacles, incluant la compensation monétaire équivalente aux taxes applicables, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. depuis l'assignation;

f. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe des dommages-intérêts punitifs conformément à l'art. 272 LPC, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. à compter du jugement et dont le montant sera déterminé par le Tribunal conformément aux critères de l'art. 1621 du C.c.Q;

g. **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces réclamations;

h. **ORDONNER** à la défenderesse de cesser définitivement de vendre des billets de spectacle aux consommateurs et commerçants visés par la LPC, à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si autorisée par ce dernier et si elle remplit toutes les conditions énoncées à l'article 236.1;

i. **CONSTATER** que les conditions d'utilisation des (…) art. 1, 11, 14, 21, 30, 38.1, 38.2 et 40 de la pièce P-5 et (…) aux art. 1, 11, 14, 21, 29, 37.1, 37.2 et 39 de la pièce P-12 constituent des stipulations interdites de la LPC et **ORDONNER** à la défenderesse de modifier ses conditions d'utilisation ainsi que toutes les informations y associées apparaissant sur (…) ses sites internet ou plateformes afin que celles-ci soient conformes à la LPC;

j. **LE TOUT AVEC FRAIS DE JUSTICE**, y compris les frais d'avis et d'experts, le cas échéant.

X. LA DEMANDERESSE DEMANDE QUE LE STATUT DE REPRÉSENTANTE LUI SOIT ATTRIBUÉ

132. Tel qu'il appert de la section I ci-dessus, la demanderesse a toutes les qualités requises et demande que le statut de représentante du groupe envisagé lui soit attribué.

133. La demanderesse consacrera le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour supérieure que devant le Fonds d'aide au actions collectives, et à collaborer avec les membres du groupe envisagé qui se feront connaître et à les tenir informés.

134. À cet égard, les avocats de la demanderesse mettent en ligne une page Internet qui permet aux membres du groupe envisagé de se renseigner sur le présent dossier et de s'enregistrer afin d'être informés des développements dans le dossier.

135. La demanderesse a donné mandat à ses avocats d'obtenir tous les renseignements pertinents au présent dossier, s'engage à se tenir informée de son évolution et s'impliquer dans le recours afin de le mener à terme.

136. La demanderesse est de bonne foi et entreprend des procédures en action collective dans l'unique but de faire en sorte que les droits des membres du groupe envisagé soient reconnus et qu'il soit remédié aux préjudices que chacun d'eux a subis.

137. La demanderesse n'est pas en conflit avec les membres du groupe.

138. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure du district de Montréal pour les raisons suivantes :
a) Un nombre important de membres y résident;
b) La demanderesse y a son siège;
c) La défenderesse y a son domicile; (…)
d) Les avocats de la demanderesse y ont leur domicile et y pratiquent; et,
e) La personne désignée y réside.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente demande d'autorisation d'exercer une action collective;

AUTORISER l'exercice de l'action collective déclaratoire, en injonction et en dommages-intérêts compensatoires et punitifs;

ATTRIBUER à la demanderesse le statut de représentante des membres du groupe aux fins de l'exercice de la présente action collective;

ATTRIBUER à (…) Monique Brouillette le statut de personne désignée aux fins de l'exercice de la présente action collective;

DÉFINIR le groupe comme suit :

> Tous les consommateurs et les commerçants au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « **LPC** ») résidant et étant physiquement au Québec au moment de l'achat, qui, depuis le 13 octobre 2020, ont acheté au moins un billet de spectacle auprès de Billets.ca (Tickets.ca) ou 514-Billets à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si la défenderesse rencontrait les conditions prévues à l'article 236.1 al. 2 LPC lors de la vente;

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

a. La défenderesse viole-t-elle les articles 219, 228 et 236.1 LPC ?

b. Si oui, les membres du groupe peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts compensatoires et punitifs et, le cas échéant, à combien s'élèvent-ils?

c. En cas de violation de l'article 236.1 LPC, les membres peuvent-ils obtenir une injonction ordonnant à la défenderesse de cesser d'exiger, pour la vente d'un billet de spectacle, un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur de spectacles, sauf s'il est autorisé par ce dernier et qu'il remplit les conditions de l'article 236.1 LPC ?

d. La demanderesse peut-elle obtenir une injonction ordonnant à la (…) défenderesse de modifier ses conditions d'utilisation et ses diverses déclarations sur ses sites internet afin qu'elles soient conformes à la LPC?

IDENTIFIER comme suit les principales conclusions qui s'y rattachent :

a. **ACCUEILLIR** l'action collective pour tous les membres du Groupe ;

Concernant la demanderesse et la personne désignée :

b. **CONDAMNER** la défenderesse Billets.ca marché de billets inc. à payer à la (…) personne désignée Monique Brouillette des dommages et intérêts

compensatoires de (…) 220,39$, soit la différence entre le prix qu'elle a payé sur Billets.ca et le prix affiché pour ces mêmes billets par les vendeurs autorisés par le producteur du spectacle, incluant la compensation monétaire équivalent aux taxes applicables, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. depuis l'assignation;

c. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à (…) Monique Brouillette des dommages-intérêts punitifs conformément à l'art. 272 LPC, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. à compter du jugement et dont le montant sera déterminé par le Tribunal conformément aux critères de l'art. 1621 du C.c.Q;

d. **ACCORDER** une indemnité la représentante conformément à l'article 593 C.p.c., dont le montant sera déterminé par le Tribunal;

Concernant le groupe :

e. **CONDAMNER** la défenderesse à payer aux membres du groupe à titre de dommages et intérêts compensatoires la différence entre le prix de vente payé pour le billet de spectacle et le prix de vente autorisé par le producteur de spectacles, incluant la compensation monétaire équivalente aux taxes applicables, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. depuis l'assignation;

f. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe des dommages-intérêts punitifs conformément à l'art. 272 LPC, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q. à compter du jugement et dont le montant sera déterminé par le Tribunal conformément aux critères de l'art. 1621 du C.c.Q;

g. **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces réclamations;

h. **ORDONNER** à la défenderesse de cesser définitivement de vendre des billets de spectacle aux consommateurs et commerçants visés par la LPC, à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si autorisée par ce dernier et si elle remplit toutes les conditions énoncées à l'article 236.1;

i. **CONSTATER** que les conditions d'utilisation (…) aux art. 1, 11, 14, 21, 30, 38.1, 38.2 et 40 de la pièce P-5 et (…) aux art. 1, 11, 14, 21, 29, 37.1, 37.2 et 39 de la pièce P-12 constituent des stipulations interdites de la LPC et **ORDONNER** à la défenderesse de modifier ses conditions d'utilisation ainsi que toutes les informations y associées apparaissant sur (…) ses sites

internet ou plateformes afin que celles-ci soient conformes à la LPC;

j. **LE TOUT AVEC FRAIS DE JUSTICE**, y compris les frais d'avis et d'experts, le cas échéant.

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur la présente action collective de la manière prévue par la loi;

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

ORDONNER l'envoi, par la défenderesse, à chaque membre du groupe visé par la présente action collective pour lesquels la défenderesse possède les coordonnées postales ou courriel une copie de l'avis aux membres par courriel ou par la poste, et ce, dans les trente (30) jours du jugement à intervenir sur la proposition d'avis aux membres de la demanderesse;

ORDONNER tout autre mode de publication jugé utile, efficient et efficace afin de joindre les membres du groupe;

ORDONNER à la défenderesse d'assumer les frais de publication des avis;

ORDONNER au greffier de cette cour, pour le cas où l'action doit être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT, FRAIS DE JUSTICE À SUIVRE.

Montréal, le 26 novembre 2025

Sylvestre Painchaud et Associés

SYLVESTRE PAINCHAUD ET ASSOCIÉS S.E.N.C.R.L.
Me Marie-Anaïs Sauvé
ma.sauve@spavocats.ca
Me Marie Grondin
m.grondin@spavocats.ca
(Code d'impliqué : BS0962)
740, avenue Atwater
Montréal (Québec) H4C 2G9
Tél.: 514-937-2881 - Téléc. : 514-937-6529
Avocats de la demanderesse Option consommateurs et de la personne désignée (…) Monique Brouillette
Notre référence : 18656MS11

Nº : 500-06-001274-238

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

OPTION CONSOMMATEURS
Demanderesse

et

NATHALIE GRAVEL
Personne désignée

c.

BILLETS.CA MARCHÉ DE BILLETS INC.
Défenderesse

DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE MODIFIÉE EN DATE DU 26 NOVEMBRE 2025

ORIGINAL

N/D : 18656MS11 **BS0962**
Me Marie-Anaïs Sauvé
ma.sauve@spavocats.ca
Me Marie Grondin
m.grondin@spavocats.ca

SYLVESTRE PAINCHAUD ET ASSOCIÉS, s.e.n.c.r.l.

740, avenue Atwater
Montréal (Québec) H4C 2G9
Tél. : (514) 937-2881 / Téléc.:(514) 937-6529
www.spavocats.ca