

# COUR SUPÉRIEURE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000236-048

DATE : Le 17 octobre 2006

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE JULIEN LANCTÔT, J.C.S.**

---

**NICOLE BERGERON**  
et  
**OPTION CONSOMMATEURS**  
Requérantes

c.  
**BANQUE ROYALE DU CANADA**  
Intimée

---

## JUGEMENT

---

[1] Entre le 31 mai et le 7 juin 2004, le système informatique de la Banque Royale du Canada (la «Banque») tombe en panne, avec comme conséquence pour ses clients et ceux d'autres institutions financières de suspendre ou retarder, dans leurs comptes, l'enregistrement de leurs transactions, notamment les paiements, dépôts ou retraits.

[2] Option Consommateurs, requérante, et madame Nicole Bergeron («Bergeron»), à la fois requérante et personne désignée, demandent l'autorisation d'exercer un recours collectif contre la Banque.

[3] Elles allèguent que suite à cette panne informatique, des milliers de clients de la Banque et d'autres institutions financières ont subi des inconvénients, notamment ceux:

- d'avoir manqué de fonds pour effectuer leurs transactions et dépenses quotidiennes ou courantes;
- d'avoir eu à utiliser leurs cartes ou marges de crédit, à emprunter de l'argent ou à convenir d'arrangements particuliers avec leurs créanciers;
- de ne pas avoir pu recevoir le paiement de leur salaire ou autres dépôts au moment prévu; et
- d'avoir subi du stress.

[4] Les personnes faisant l'objet du groupe visé par les requérantes sont donc les suivantes:

Toutes les personnes qui sont clientes de la Banque 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 la Banque, 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 la Banque en raison de ses problèmes informatiques.

[5] La Banque conteste vigoureusement cette requête en autorisation, alléguant qu'un recours collectif n'est pas approprié, essentiellement:

- parce que la Banque a reconnu sa responsabilité, a indemnisé plusieurs de ses clients et ceux de d'autres institutions financières et se dit encore aujourd'hui consentante à indemniser toute personne ayant subi des dommages; et
- parce que seules des démarches individuelles sont appropriées pour indemniser les personnes ayant subi des dommages, compte tenu de l'importante variation dans la nature de ceux-ci.

## **I. LE CONTEXTE FACTUEL**

[6] Les faits à l'origine de la présente requête en autorisation sont somme toute fort simples et peuvent être résumés comme suit.

[7] Le 31 mai 2004, un employé de la Banque commet une erreur dans une mise à jour de routine de la programmation d'un des systèmes informatiques de la Banque, provoquant une panne majeure de ce système (la «panne informatique»).

[8] En raison de cette panne informatique, certaines transactions bancaires de clients de la Banque, soit des dépôts, des retraits et des paiements effectués les 31 mai et 1<sup>er</sup> juin, ne sont pas comptabilisées dans leurs comptes.

[9] À compter du 2 juin, pour informer les personnes affectées par cette panne informatique, la Banque fait publier plusieurs communiqués de presse et fait diffuser plusieurs messages publicitaires à la radio, dont les principaux sont résumés dans les lignes qui suivent.

[10] D'abord le 2 juin, la Banque émet un premier communiqué<sup>1</sup> par lequel elle donne l'assurance que l'argent de ses clients est protégé et en sécurité.

[11] Dans le même communiqué, la Banque s'engage, entre autres:

- à annuler tous les frais de service et intérêts sur découvert qui auraient pu être imputés à ses clients ainsi qu'à ceux des autres institutions financières en raison du retard de traitement de certaines transactions;
- à leur rembourser tous les frais ou intérêts qui auraient pu leur être «imposés»; et
- à «traiter» tous les autres frais raisonnables découlant de la panne informatique.

[12] Le 4 juin, la Banque fait diffuser un message publicitaire affirmant que ni les clients de la Banque, ni ceux des autres institutions financières n'auront à payer de frais à cause de la rupture du service informatique de la Banque.

[13] Le 5 juin, la Banque publie dans des journaux une lettre d'excuses<sup>2</sup> par son président et chef de la direction dans laquelle ce dernier promet de:

... rembourser tous les frais résultant de cette situation (la rupture dans le traitement des opérations de la Banque), qu'il s'agisse de frais de service, d'intérêts sur découvert ou de frais connexes en souffrance.

(parenthèses ajoutées)

[14] Le 7 juin, estimant la situation rétablie, la Banque invite ses clients, par messages diffusés à la radio, à lui signaler tous frais qui n'auraient pas été «renversés»

---

<sup>1</sup> RJ-1.

<sup>2</sup> RJ-4.

et s'engage à rembourser les frais similaires des clients des autres institutions financières<sup>3</sup>.

[15] Le 18 juin, la Banque émet un autre communiqué<sup>4</sup> annonçant la création d'un processus d'indemnisation découlant de la panne informatique (le «processus d'indemnisation»).

[16] En vertu de ce processus d'indemnisation, tout client de la Banque et d'autres institutions financières ayant encouru des frais supplémentaires ou des pertes à cause de la panne informatique peut présenter à la Banque une demande de remboursement, laquelle devant établir:

- le motif de la demande de dédommagement;
- la relation entre le dédommagement demandé et la panne informatique;
- le montant du dédommagement demandé; et
- les efforts que le client a faits pour minimiser ses frais et pertes.

[17] Le 31 janvier 2005, la Banque avait reçu, à travers le Canada, 530 demandes de remboursement, 375 provenant de clients de la Banque et 155 provenant des autres institutions financières.

[18] De ces 530 demandes de remboursement, 377 avaient été approuvées pour une somme de 767 422,52 \$.

[19] De plus, entre le 1<sup>er</sup> février 2005 et le 26 juillet 2005, quatre autres demandes, pour un montant total de 119 887,84 \$, ont été approuvées.

[20] La requête pour demander l'autorisation d'exercer un recours collectif a été signifiée à la Banque, le 8 juin 2004.

[21] Finalement, il y a lieu d'ajouter que:

- la Banque n'a jamais été constituée en demeure de rembourser des frais ou payer des dommages avant l'institution de la présente requête pour autorisation d'un recours collectif et n'a jamais refusé de rembourser aux requérantes ou autres membres du groupe proposé les frais et dommages découlant de la panne informatique; et

---

<sup>3</sup> Affidavit de Rob. G. Johnston, par. 18.

<sup>4</sup> RJ-6.

- Bergeron a soumis une réclamation en vertu du processus d'indemnisation et reconnaît avoir été remboursée de tous les dommages pécuniaires subis en raison de la panne informatique.

## II. PRÉTENTIONS DES PARTIES

[22] L'essentiel des prétentions des parties, sur lesquelles le Tribunal reviendra plus en détail, peut être résumé comme suit.

### a) prétentions des requérantes

[23] Selon les requérantes, la Banque a commis une faute découlant de sa négligence dans le choix, la gestion, l'entretien et la mise en place de son système informatique entre le 30 mai 2004 et une date postérieure — laquelle reste à déterminer — à celle du 7 juin 2004 alléguée par la Banque; elle est donc responsable des dommages que cette faute a causés.

[24] Malgré ce que la Banque prétend, cette faute peut faire l'objet d'un recours collectif.

[25] Pour s'en convaincre, les requérantes soulignent que seulement 0,01 % des clients de la Banque affectés par la panne informatique — cette donnée n'étant pas été contestée — se sont prévalus du processus d'indemnisation, soit 2 276 réclamations sur un total d'environ 2.5 millions de clients affectés par la panne informatique au Canada.

[26] Ce pourcentage n'inclut pas les personnes qui ne sont pas clients de la Banque et qui ont pu également subir des inconvénients.

### b) prétentions de la Banque

[27] De son côté, la Banque reconnaît sa responsabilité pour la panne informatique.

[28] Toutefois, elle souligne avoir:

- fait tous les efforts pour palier aux inconvénients découlant de cette panne;
- procédé au remboursement automatique de la plupart des frais de service et intérêts encourus suite au retard dans le traitement des opérations; et
- mis sur pied un processus d'indemnisation juste et équitable pour toute personne ayant supporté des frais découlant de la panne informatique.

[29] En raison de cet aveu de responsabilité et de la mise en place du processus d'indemnisation, la Banque invoque que les critères de 1003 C.p.c. ne sont pas respectés.

[30] Tout au plus y aurait-il 71 personnes qui n'ont pas reçu d'indemnité après s'être prévaluées du processus d'indemnisation.

[31] Or, quant à celles-ci, leur réclamation présente des particularités à ce point importantes qu'elles ne peuvent faire l'objet d'un recours collectif.

### III. ANALYSE

[32] Les critères applicables à l'étape de l'autorisation d'un recours collectif sont énoncés à l'article 1003 C.p.c., lequel se lit comme suit:

**1003.** Le tribunal autorise l'exercice du recours collectif et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

- a) les recours des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;
- b) les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
- c) la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67; et que
- d) le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[33] Afin de favoriser une meilleure compréhension et éviter les répétitions, le Tribunal traitera du critère a) après avoir traité des critères b), c) et d).

#### 1. 1003 b): les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées

[34] Comme le mentionne monsieur le juge Jean-Yves Lalonde dans *Thibault c. St-Jude Médical inc.*<sup>5</sup>:

41. Dans l'examen du syllogisme judiciaire proposé en demande, il incombe au juge d'autorisation d'y retrouver une apparence sérieuse, sans pour autant se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions qui découlent des faits allégués.

[35] On aurait pu s'attendre à ce que ce critère ne soit pas contesté dans la présente affaire, la Banque ayant reconnu sa responsabilité découlant de la panne informatique, allant même jusqu'à instaurer le processus d'indemnisation.

<sup>5</sup> C.S., Montréal, 500-06-000188-025, 3 septembre 2004.

[36] Néanmoins, la Banque conteste l'existence d'une apparence de droit sérieuse en invoquant principalement deux arguments:

- d'abord, les membres du groupe n'ont droit à aucune compensation en dommages autre que l'intérêt sur les sommes «déposées»; et
- il y a absence d'apparence de droit quant à la réclamation personnelle de Bergeron.

**a) la compensation appropriée**

[37] Pour justifier que les membres du groupe n'ont droit à aucune compensation en dommages autre que l'intérêt sur les sommes «déposées», la Banque invoque:

- que selon la doctrine et la jurisprudence, le «dépôt» bancaire par un client constitue un prêt à sa banque;
- que la panne informatique a eu pour seul véritable effet de l'empêcher temporairement d'effectuer à ses clients les paiements sur leurs dépôts, comme le prévoit 1553 C.c.Q.; et
- que selon 1617 C.c.Q., seuls les intérêts peuvent être réclamés suite au retard à payer une somme d'argent, sauf convention contraire, ce qui exclut tous les autres dommages réclamés par les requérantes.

[38] En conséquence, les membres du groupe n'ont aucun droit de réclamer des dommages-intérêts en sus de l'intérêt sur les sommes déposées.

\*\*\*\*\*

[39] Sans décider du fond de cet argument et même en admettant que la Banque ait raison, cette dernière reconnaît ne pas avoir payé quelque intérêt que ce soit sur les «dépôts» de ses clients alors que, selon son propre argument, elle serait tenue de le faire en vertu de 1617 C.c.Q.

[40] De plus, les requérantes allèguent que les membres du groupe qu'elles visent sont non seulement des clients de la Banque, mais également des clients d'autres institutions financières du Québec<sup>6</sup>.

[41] L'argument de la Banque ne vaut donc pas à l'égard de cette dernière catégorie de clients, puisque ces derniers ne font pas de «dépôts» à la Banque.

---

<sup>6</sup> Paragraphe 5.1 de la requête ré-amendée pour autoriser un recours collectif.

**b) l'absence d'apparence de droit de Bergeron**

[42] Outre les dommages pécuniaires pour lesquels elle a déjà été payée par la Banque, Bergeron réclame en outre des dommages non-pécuniaires, qu'elle qualifie de troubles et inconvénients et dommages moraux.

[43] Or, la Banque n'a pas indemnisé Bergeron pour ces dommages non-pécuniaires.

\*\*\*\*\*

[44] Les arguments de la Banque pour contester l'apparence de droit sérieuse découlant des faits allégués à la requête n'étant pas retenus, le Tribunal est en mesure de statuer que 1003 b) C.p.c. est respecté.

**2. 1003 c): la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des art. 59 et 67 C.p.c.**

[45] La Banque compte environ 10 millions de clients au Canada et 1 350 000 clients individuels au Québec, dont 25 % auraient été affectés par la panne informatique selon le représentant de la Banque interrogé<sup>7</sup>.

[46] Les requérantes invoquent donc qu'il y a possiblement des milliers de clients de la Banque au Québec et des milliers de clients d'autres institutions financières ayant subi des dommages découlant de la panne informatique, rendant difficile l'application des articles 59 et 67 C.p.c.

[47] La Banque oppose que même si la présente autorisation était accordée, le groupe ne comprendrait que les 71 personnes dont les réclamations ont été refusées et que le fondement de ces réclamations est à ce point différent qu'elles ne peuvent faire l'objet d'un recours collectif.

\*\*\*\*\*

[48] À la présente étape, les faits doivent être tenus pour avérés.

[49] Le Tribunal ne peut donc retenir, pour l'analyse du critère énoncé à 1003 c) C.p.c., le chiffre de 71 personnes avancé par la Banque.

[50] Compte tenu du nombre de personnes allégué par les requérantes pouvant avoir subi des dommages découlant de la panne informatique, celui-ci rend difficile ou peu pratique l'application des art. 59 et 67 C.p.c.

---

<sup>7</sup> Interrogatoire de Rob. G. Johnston, 12 décembre 2005, p. 15 et 16.



3. **1003 d): la capacité d'Option Consommateurs et de Bergeron d'assurer une représentation adéquate**

[51] Il y a admission par la Banque que Option Consommateurs était une représentante adéquate au sens de 1003 d) C.p.c.<sup>8</sup>.

[52] La Banque conteste cependant que Bergeron puisse représenter adéquatement les membres du recours collectif, puisqu'elle allègue l'avoir indemnisée de tous les préjudices pécuniaires qu'elle avait réclamés et n'a contacté aucun autre membre du groupe proposé.

[53] Le Tribunal n'est pas de cet avis.

[54] La preuve démontre que Bergeron est cliente de la Banque et estime avoir subi des dommages pour lesquels elle n'a pas été indemnisée, peu importe, comme la Banque le souligne, qu'elle n'ait pas réclamé ces dommages jusqu'à l'institution du présent recours.

[55] Ces seuls faits suffisent à convaincre le Tribunal que Bergeron représente un membre pouvant assurer, à titre de représentante et avec Option Consommateurs, une représentation adéquate des autres membres du groupe.

4. **1003 a): l'existence de questions de droit ou de fait similaires ou connexes**

[56] Comme c'est le cas très souvent sur les requêtes pour l'autorisation d'un recours collectif, le critère de l'existence des questions de droit ou de fait similaires ou connexes représente en l'espèce le critère ayant suscité le plus de débats entre les parties lors de l'audience.

a) **prétentions des requérantes**

[57] Les requérantes allèguent essentiellement que ce critère est respecté, à l'étape de l'autorisation, puisque le fondement du recours est identique et qu'il n'est pas déterminant que les réclamations des membres du groupe puissent varier d'un membre à l'autre du groupe.

b) **prétentions de la Banque**

[58] De son côté, la Banque mentionne que les questions proposées par les requérantes peuvent être scindées en deux catégories, soit:

- la Banque a-t-elle commis une faute susceptible d'engager sa responsabilité civile ?

---

<sup>8</sup> Voir procès-verbal du 21 mars 2006.

- même en admettant que la présente requête soit accordée, la Banque est-elle tenue d'indemniser les membres du groupe pour le préjudice subi ?

[59] La Banque soumet que ces questions ne sont pas des questions communes susceptibles de favoriser l'indemnisation individuelle.

[60] Quant à sa responsabilité, elle l'a admise et s'est engagée à indemniser ceux qui avaient subi des inconvénients; il n'y a donc plus de question de fait ou de droit commune à cet égard.

[61] Quant à l'indemnisation devant être accordée si la présente requête est accueillie, la Banque allègue que le seul litige restant consisterait à déterminer, pour les 71 personnes dont les réclamations ont été refusées, le quantum de l'indemnité payable à chacune de celles-ci et portant:

- sur les intérêts auxquels certains membres peuvent avoir droit;
- sur le remboursement des frais autres que ceux déjà remboursés par la Banque; et
- sur les troubles et inconvénients, stress et dommages moraux.

[62] Or, ce quantum à l'égard de chacune de ces 71 personnes n'est pas une question qui peut être traitée collectivement dans le présent recours.

[63] Plus spécifiquement, la réclamation de chacune de ces personnes comportera le droit, par la Banque, de vérifier ces réclamations au cas par cas et nécessitera une défense particulière à chaque réclamation individuelle et, le cas échéant, une compensation différente pour chaque membre.

\*\*\*\*\*

[64] D'abord, tel que déjà mentionné, le Tribunal considère, à la présente étape, qu'il n'y a pas seulement 71 réclamations potentielles, mais plutôt plusieurs milliers, tel que les requérantes l'allèguent dans leurs procédures.

[65] De plus, pour soutenir ce nombre de 71 personnes, la Banque tient pour acquis que tous ceux qui ont subi des dommages se sont prévalus du processus de réclamation.

[66] Or, il se peut fort bien que plusieurs membres du groupe affectés par la panne informatique ayant subi des dommages ne se soient pas manifestés pour différentes raisons, comme c'est le cas fréquemment:

- s'ils n'ont pas eu connaissance de l'existence du processus de réclamation;
- s'ils ont eu connaissance de l'existence d'un recours collectif et ont préféré s'en remettre à ce qui en découlera plutôt que d'initier eux-mêmes des démarches en vue de se faire indemniser; ou encore,
- si les dommages sont de peu d'importance.

[67] En l'espèce d'ailleurs, la présente requête pour autorisation a été introduite dès le 8 juin 2004, soit pratiquement de façon contemporaine aux événements du litige.

[68] De plus, les résultats du processus de réclamation s'avèrent *prima facie* plutôt peu convaincants pour affirmer, comme la Banque le fait, que tous ceux qui ont subi des dommages ont été indemnisés.

[69] En effet, malgré toute la bonne foi que la Banque ait pu démontrer dans la mise en place de ce processus, il est présomptueux d'affirmer, à la présente étape, que celui-ci ait réussi à compenser adéquatement tous les dommages causés — à l'exception des 71 réclamations refusées par la Banque — si l'on tient compte du fait que 25 % des clients québécois de la Banque auraient été affectés par la panne informatique alors qu'à peine 0,01 % de ceux-ci se sont prévalus de ce processus de réclamation.

[70] Le Tribunal ne peut non plus accepter l'argument de la Banque qu'il n'y ait plus de question similaire ou connexe à cause de la création du processus de réclamation faisant suite à sa reconnaissance de responsabilité à l'égard de la panne informatique.

[71] D'abord, accepter cet argument équivaldrait à reconnaître à la Banque le droit d'agir en qualité de décideur des litiges qui l'opposent à ceux qui ont subi des dommages découlant de la panne informatique, alors qu'elle en est partie, et de déterminer elle-même la nature, le montant et à qui ces dommages peuvent être accordés.

[72] De tels pouvoirs dévolus à la Banque en cas de litiges ne sont pas légalement justifiables.

[73] Évidemment, comme la Banque l'allègue, rien n'empêche les personnes non satisfaites du processus de réclamation de s'adresser aux tribunaux.

[74] Toutefois, la preuve ne démontre pas, à l'étape actuelle, que ce soit effectivement le cas, possiblement pour les mêmes motifs que ceux décrits ci-dessus expliquant pourquoi les membres du groupe ne se prévalent du processus d'indemnisation.

[75] D'emblée, le Tribunal reconnaît que le fait pour la Banque d'avoir reconnu sa responsabilité élimine une question de fait et de droit commune importante aux membres du groupe.

[76] Cependant, si cette reconnaissance a sûrement pour effet de réduire les questions en litige et, par voie de conséquence, la longueur du débat, le litige n'en est pas pour autant réglé puisqu'il reste encore, entre autres, à déterminer la nature des dommages et ceux qui y ont droit, ces questions étant âprement contestées.

[77] En effet, même si la Banque a reconnu et payé certains dommages, les requérantes en réclament d'autres de nature différente, soit des dommages non pécuniaires, que la Banque a refusé de payer.

[78] Les requérantes réclament également des dommages dont la Banque semble reconnaître le fondement sans les avoir indemnisés, comme les intérêts sur les montants que les clients n'ont pu retirer de leurs comptes pendant la panne informatique.

[79] À l'instar de la très vaste majorité des recours collectifs, la détermination des dommages et de ceux qui y ont droit représente une question de droit et de fait commune qui favorisera l'avancement commun du débat.

[80] Ceci étant, la Banque soumet que le préjudice ne peut pas être traité de façon collective comme le prévoit 1031 C.p.c. et que sa détermination n'est pas similaire ou de même nature pour tous les membres du groupe.

[81] En ce qui concerne le recouvrement collectif prévu par 1031 C.p.c., cet argument est prématuré puisqu'il doit en être disposé selon la preuve à être présentée.

[82] Pour ce qui est de l'absence de similarité du préjudice pour tous les membres du groupe, cet argument n'est pas suffisant pour rejeter une demande d'autorisation d'un recours collectif comme la jurisprudence l'a maintes fois énoncé.

[83] C'est ce qu'a décidé, entre autres, monsieur le juge Dalphond dans la décision de *Hotte c. Servier*<sup>9</sup>, où il écrit:

[60] En résumé, certains moyens pourront être opposés à quelques membres, voire même à un seul. Cela ne signifie cependant pas que le recours collectif ne devrait pas être autorisé en l'instance. En effet, ce qui importe est l'existence de questions communes en droit ou en fait à être répondues par la requérante et permettant d'éviter la répétition de l'appréciation des faits (quant à la nocivité du produit et les informations données par Servier) et de l'analyse juridique (quant à la responsabilité du distributeur ou fabricant), ce qui résultera en une économie des ressources judiciaires<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> C.S., Montréal, 540-06-000001-976, le 14 janvier 2002 (REJB 2002-29909).

[61] Par la suite, que chacun des membres ait le fardeau d'établir une certaine preuve, notamment quant à la consommation du produit et la nature des dommages subis, et qu'on puisse lui opposer des moyens de défense propres à sa situation, ne signifie pas que le tribunal doit refuser le recours collectif.

(soulignements ajoutés)

[84] De même, dans *Thibault c. St-Jude Medical inc.*<sup>10</sup>, monsieur le juge Lalonde écrit:

[73] St. Jude Medical plaide que le recours collectif n'est pas pratique en ce que chaque cas en est un d'espèce. Pour chaque membre, il sera nécessaire d'examiner des facteurs purement individuels, dont son historique médical, ses habitudes alimentaires, sa dépendance de fumeur, le protocole opératoire, la prédisposition du tissu humain à recevoir la valve cardiaque, la compétence du chirurgien ayant procédé à l'implantation, etc.

[74] Un fait demeure, tous les membres sont porteurs de la valve cardiaque Silzone, comme la requérante. Il s'agit là d'un important dénominateur commun.

[75] Le Tribunal partage l'opinion du juge Dalphond, alors que cette Cour, dans l'affaire Servier<sup>30</sup>, lequel souligne que même si les questions individuelles représentent des difficultés en fait et en droit dépassant en complexité celles soulevées par les questions communes, cela ne signifie pas pour autant que le recours collectif ne devrait pas être autorisé.

[76] Ce qui compte, c'est l'existence de questions communes dont la réponse est une étape essentielle à toute indemnisation individuelle<sup>31</sup>. Ces questions n'ont pas à être prédominantes, elles doivent néanmoins permettre l'avancement commun du débat.

[77] Les procureurs de la requérante soutiennent que les questions individuelles doivent être reportées au stade de l'exécution du jugement final, une fois décidées les questions communes. Cette approche semble conforme à l'enseignement que le Tribunal tire de la jurisprudence<sup>32</sup> et de la doctrine<sup>33</sup>.

(soulignements ajoutés)

[85] Selon le Tribunal, il en est de même en l'espèce.

#### IV. DÉTERMINATION EN VERTU DE 1005 C.P.C.

[86] Selon l'article 1005 C.p.c., le Tribunal doit décrire le groupe, identifier les principales questions qui seront traitées collectivement et les conclusions qui s'y rattachent, préciser la publicité à donner à l'autorisation et arrêter la date ultime pour s'exclure du groupe.

---

<sup>10</sup> Voir *supra*, note 5.

[87] Il n'existe pas vraiment de difficultés à l'égard de la description du groupe, puisque celui-ci vise les personnes à l'égard desquelles la Banque a reconnu sa responsabilité, incluant celles déjà indemnisées par la Banque.

[88] Bien sûr, il restera à identifier, à l'égard de ce groupe, les personnes qui ont droit à des dommages de celles qui n'en ont pas et les montants qui pourront leur être consentis pour les dommages, s'il en est.

[89] Il reste également à déterminer la durée exacte de la panne informatique, la Banque alléguant que celle-ci a pris place entre le 31 mai et le 7 juin 2004 alors que les requérantes prétendent que la durée excède cette dernière date.

[90] Outre la durée exacte de la panne informatique, la détermination de la nature des dommages, de leur importance et à qui ils devront être versés constituent la pierre angulaire du litige opposant les parties.

[91] Les principales questions en litige peuvent donc être décrites comme suit:

- Quelle est la durée de la panne du système informatique de la Banque Royale du Canada survenue en mai et juin 2004 ?
- Quelle est la nature des dommages pouvant être accordées suite à cette panne du système informatique ?
- Quel est le lien causal entre la panne informatique et les dommages réclamés ?
- Quelles sont les personnes ayant droit à ces dommages ?

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:**

**ACCUEILLE** la requête en recours collectif des Requérantes;

**AUTORISE** l'exercice du recours collectif ci-après: *une action en dommages-intérêts.*

**ATTRIBUE** à Option Consommateurs et Nicole Bergeron le statut de représentantes aux fins de l'exercice du recours collectif, en désignant Nicole Bergeron comme personne désignée, pour le compte du groupe de personnes décrit comme suit:

Toutes les personnes qui sont clientes de la Banque Royale du Canada au Québec et dont une ou des transactions bancaires ont été ou auraient dû être effectuées dans leur compte bancaire entre le 31 mai 2004 et la fin de juin 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 la Banque Royale du Canada et dont une ou des transactions à leur compte, depuis le 31 mai 2004 et la fin de juin 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 la Banque Royale du Canada en raison de ses problèmes informatiques.

**IDENTIFIE** comme suit les principales questions communes qui seront traitées:

- Quelle est la durée de la panne du système informatique de la Banque Royale du Canada survenue en mai et juin 2004 ?
- Quelle est la nature des dommages pouvant être accordés suite à cette panne du système informatique ?
- Quel est le lien causal entre la panne informatique et les dommages réclamés ?
- Quelles sont les personnes ayant droit à ces dommages ?

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

- **ACCUEILLIR** l'action de Nicole Bergeron et d'Option Consommateurs;
- **ACCUEILLIR** le recours collectif pour tous les membres du groupe;
- **CONDAMNER** la Banque Royale du Canada à rembourser à chacun des membres du groupe, y compris Nicole Bergeron, tout manque à gagner ainsi que tous les frais de crédits ou autres frais qu'ils ont encourus en raison de la faute ou de la négligence de la Banque Royale du Canada;
- **CONDAMNER** la Banque Royale du Canada à payer à chacun des membres du groupe, y compris Nicole Bergeron, une somme de 200 \$ pour leurs troubles et inconvénients;
- **CONDAMNER** la Banque Royale du Canada à payer à chacun des membres du groupe, y compris Nicole Bergeron, une somme de 200 \$ à titre de dommages moraux;
- **ORDONNER** un recouvrement collectif de ces sommes, le tout avec dépens, y compris les frais d'avis et d'experts;

**DÉCLARE** 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;

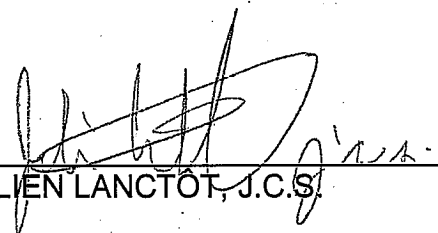
**ORDONNE** la publication d'un avis aux membres du groupe, au plus tard trente (30) jours à compter de l'approbation par le Tribunal d'un projet d'avis selon ce que prévoit l'article 1006 C.p.c., à être publié une fois dans le quotidien *Le Soleil*, une fois dans le quotidien *La Presse* et une fois dans le quotidien *The Gazette*, lequel projet devant être soumis au Tribunal au plus tard trente (30) jours à compter du présent jugement;

**FIXE** à soixante (60) jours à compter de la publication de l'avis mentionné ci-dessus le délai d'exclusion à l'expiration duquel les membres du groupe, qui ne seront pas prévalus des moyens d'exclusion, seront liés par tout jugement à intervenir;

**RÉFÈRE** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le présent recours collectif devra être exercé;

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

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

  
\_\_\_\_\_  
JULIEN LANCTÔT, J.C.S.

Me Jean-Pierre Fafard  
Me Normand Painchaud  
SYLVESTRE FAFARD PAINCHAUD  
Avocats des requérantes

Me Christine A. Carron  
Me Catherine Martel  
OGILVY RENAULT  
Avocats de l'intimée

Dates d'audience : Les 11, 12 et 13 avril 2006