

**COUR SUPÉRIEURE**  
(Action collective)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001153-218

DATE : 25 janvier 2022

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE-C. GAGNON, J.C.S.**

---

**STEVE ABIHSIRA**

Demandeur

c.

**TICKETMASTER CANADA LP**

et

**TICKETMASTER CANADA HOLDINGS ULC**

et

**TICKETMASTER CANADA ULC**

et

**TICKETMASTER LLC**

Défenderesses

---

**JUGEMENT ACCUEILLANT LA DEMANDE D'AUTORISATION  
D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE**

---

**A. APERÇU**

[1] Il s'agit d'une demande d'autoriser une action collective contre Ticketmaster, lui reprochant de transgresser la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>1</sup> quand elle revend un billet de spectacle sur le marché secondaire<sup>2</sup>.

[2] Ticketmaster est fort active au Québec sur le marché primaire des billets de spectacles. Ainsi, le producteur de spectacles (un récital au Grand Théâtre de Québec, un match des Canadiens de Montréal<sup>3</sup>, etc.) délègue à Ticketmaster la vente des sièges, à un « prix annoncé », au sens utilisé dans la règle suivante édictée à l'article 236.1 LPC :

**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.

**236.1** No merchant may sell a ticket to a consumer at a price above that announced by the vendor authorized to sell the tickets by the producer of the event.

L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas à un commerçant qui satisfait aux conditions suivantes:

The prohibition set out in the first paragraph does not apply to a merchant who

a) il a obtenu, au préalable, le consentement du producteur du spectacle pour revendre le billet de spectacle à un prix supérieur;

(a) has the prior authorization of the producer of the event to resell a ticket at a higher price;

b) il effectue la revente dans le respect de l'entente qu'il a conclue avec le producteur du spectacle;

(b) resells the ticket in a manner that is compliant with the agreement the merchant entered into with the producer of the event;

c) il informe clairement le consommateur avant la revente:

(c) clearly informs the consumer before reselling the ticket

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;

i. of the identity of the authorized vendor referred to in the first paragraph, of the fact that tickets may be available from the latter and of the advertised price of the tickets;

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;

ii. that the ticket is being resold and, where applicable, of the maximum resale price agreed to by the producer of the event;

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-40.1 (la « LPC »).

<sup>2</sup> Il s'agit de règles ajoutées en 2018 par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur*, L.Q. 2018, c. 14.

<sup>3</sup> Pièce P-3 quant à l'organisation des Canadiens de Montréal.

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.

iii. of the place or seat the ticket authorizes the ticket holder to occupy, unless no specific place or seat is assigned by the ticket.

[soulignements ajoutés]

[3] Dans une moindre mesure, Ticketmaster est également présente sur le marché secondaire des billets de spectacle<sup>4</sup>. Alors, l'article 236.1 LPC s'applique à elle quand elle agit comme intermédiaire entre l'acquéreur initial du billet et une autre personne acceptant de l'acheter à son tour.

[4] Sur le marché québécois, Ticketmaster fait affaire par un site internet (www.ticketmaster.ca disponible en anglais et en français ou www.ticketmaster.com disponible en anglais seulement)<sup>5</sup> ou encore par une application installée sur un téléphone intelligent ou une tablette. En ce sens, toutes les transactions sont « électroniques ».

[5] Ainsi, la pièce P-11 dont il est question ci-après est la reproduction sur papier d'une simulation par M. Abihira reproduisant après coup la transaction par laquelle il s'est procuré deux billets par l'application de son téléphone.

[6] L'acquéreur initial peut se livrer à une entreprise commerciale en se procurant systématiquement des billets pour les revendre ensuite à profit. Les « *scalpers* » se rencontrent souvent à la porte de stades sportifs le jour même d'un match.

[7] Aussi, l'acquéreur initial sera souvent un individu qu'un contretemps de dernière minute ou un changement de plans empêche d'utiliser ses billets.

[8] Le prix de revente d'un billet sur le marché secondaire peut être égal au prix payé par l'acquéreur initial, comme il peut être considérablement majoré (pensons à la saison 2020-2021 des Canadiens de Montréal) et tout comme il peut être considérablement réduit (pensons à la saison 2021-2022 des Canadiens de Montréal).

[9] En l'espèce, le demandeur M. Steve Abihira veut faire autoriser une action collective reprochant à Ticketmaster de transgresser l'article 236.1 LPC, mais aussi ses articles 2.2 et 54.4, parce que le prix annoncé (initial) (*advertised price*) n'est pas clairement affiché sur les sites électroniques utilisés au Québec pour la revente de billets de spectacle sur le marché secondaire.

## **B. SOMMAIRE DE LA POSITION DE M. ABIHSIRA**

<sup>4</sup> Il doit s'agir de billets initialement vendus par Ticketmaster sur le marché primaire.

<sup>5</sup> Déclaration assermentée de Mme Blythe Reyes, 19 octobre 2021, par. 7 et 8 (l'« Affidavit Reyes »).

[10] Comme on le verra plus en détails, M. Abihira s'identifie comme un consommateur qui, le 18 juin 2021, s'est procuré des billets donnant accès à deux sièges du Centre Bell pour le match de hockey du 20 juin 2021 opposant les Canadiens de Montréal aux Golden Knights de Las Vegas. Il s'agissait du match n° 4 de la série semi-finale de la saison 2020-2021.

[11] M. Abihira a payé 1 675,80 \$ au total pour les deux billets<sup>6</sup>. Il s'agissait de billets sur lesquels était imprimé un prix annoncé de 350 \$ par billet (sur le marché primaire). Le 18 juin 2021, il ne restait plus aucun billet disponible sur le marché primaire pour le match du 20 juin 2021.

[12] M. Abihira affirme que le prix affiché initial (*original ticket price*) ne lui a été divulgué qu'à la toute fin du processus d'achat électronique<sup>7</sup>, alors qu'aux étapes précédentes<sup>8</sup> Ticketmaster indiquait plutôt un prix de 650 \$ l'unité pour des billets de revente validés (*verified resale tickets*).

[13] M. Abihira considère que, de la sorte, Ticketmaster berne les acheteurs sur le marché secondaire, en engendrant de la confusion quant au véritable prix affiché initial (350 \$ et non 650 \$).

[14] M. Abihira invoque les articles 54.4, 219 et 228 LPC en appui à l'application de l'article 236.1 LPC, précité :

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

a) son nom et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise;

b) son adresse;

c) son numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique;

d) une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses

**54.4** Before a distance contract is entered into, the merchant must disclose the following information to the consumer:

(a) the merchant's name and any other name under which the merchant carries on business;

(b) the merchant's address;

(c) the merchant's telephone number and, if available, the merchant's fax number and technological address;

(d) a detailed description of goods or services that are to be the object of the contract, including

<sup>6</sup> Pièce P-7, soit 650 \$ par billet plus des frais de 169 \$ par billet (pièce P-11).

<sup>7</sup> Page 15 de 16 de la pièce P-11.

<sup>8</sup> Pages 6, 8, 10 et 11 de la pièce P-11.

caractéristiques et ses spécifications techniques;

*d.1)* le cas échéant, l'information exigée par le paragraphe c du deuxième alinéa de l'article 236.1 et par l'article 236.3;

*e)* un état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi;

*f)* une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage;

*g)* le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement;

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

*i)* la date ou les délais d'exécution de son obligation principale;

characteristics and technical specifications;

*(d.1)* if applicable, the information required under subparagraph c of the second paragraph of section 236.1 and under section 236.3;

*(e)* an itemized list of the prices of the goods or services that are to be the object of the contract, including associated costs charged to the consumer and any additional charges payable under an Act;

*(f)* a description of any possible additional charges payable to a third party, such as customs duties and brokerage fees, whose amounts cannot reasonably be determined;

*(g)* the total amount to be paid by the consumer under the contract and, if applicable, the amount of instalments, the rate applicable to the use of an incidental good or service and the terms of payment;

*(h)* the currency in which amounts owing under the contract are payable if not Canadian dollars;

*(i)* the date on which, or the time within which, the merchant's principal obligation must be performed;

j) le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison;

(j) if applicable, the mode of delivery, the name of the carrier and the place of delivery;

k) le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;

(k) the applicable cancellation, rescission, return, exchange and refund conditions, if any; and

l) toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat.

(l) any other applicable restrictions or conditions.

Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse aisément les conserver et les imprimer sur support papier.

The merchant must present the information prominently and in a comprehensible manner and bring it expressly to the consumer's attention; in the case of a written offer, the merchant must present the information in a manner that ensures that the consumer is able to easily retain it and print it.

**219.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.

**219.** No merchant, manufacturer or advertiser may, by any means whatever, make false or misleading representations to a consumer.

**228.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

**228.** No merchant, manufacturer or advertiser may fail to mention an important fact in any representation made to a consumer.

[15] En outre, M. Abihira propose une description du groupe formé de consommateurs et aussi de commerçants, vu l'article 2.2 LPC qui étend l'application de l'article 236.1 LPC :

Dans les cas où un commerçant conclut ou offre de conclure un contrat de revente de billets de spectacle avec d'autres commerçants.

[soulignement ajouté]

[16] Par ailleurs, M. Abihisira se plaint des difficultés éprouvées quand il a dû ensuite renoncer au match du 20 juin 2021 et tenter de revendre à son tour les deux billets en question, via Ticketmaster. Mais il s'agit d'une problématique périphérique qui déborde le débat à trancher par le présent jugement.

### **C. SOMMAIRE DE LA POSITION DE TICKETMASTER**

[17] Ticketmaster soutient principalement que le deuxième critère de l'article 575 C.p.c. n'est pas rempli, ce qui entraîne que le demandeur Abihisira échoue à démontrer qu'il détient une cause d'action personnelle contre Ticketmaster.

[18] Selon Ticketmaster, la LPC exige uniquement que le prix affiché initial du billet revendu soit divulgué à l'éventuel acquéreur avant que le contrat de (re)vente soit conclu.

[19] Or, selon la pièce P-11 produite en demande, cette divulgation survient à la page 15 de 16, avant l'étape finale (à la page 16 de 16), quand l'acquéreur active le bouton vert « *Place Order* » (passez la commande), ce qui déclenche le débit du montant à payer.

[20] Toujours tel qu'on le voit à la pièce P-11, à la même page 15 de 16, l'acquéreur doit, avant de pouvoir activer le bouton « *Place Order* », cocher la case face à la mention « *I have read and agree to the current Term of Use* »<sup>9</sup>.

[21] Ticketmaster conteste qu'il s'agirait d'une divulgation tardive transgressant la LPC. Plutôt, le faire avant l'étape apparaissant à la page 15 de la pièce P-11, exposerait Ticketmaster

à se faire reprocher d'avoir causé plus de confusion pour le consommateur, surtout à l'égard du vrai prix que le consommateur est appelé à payer pour les billets offerts en revente<sup>10</sup>.

[22] Quant au prix unitaire (650 \$ dans le cas décrit par M. Abihisira), c'est le prix de revente validé (*verified resale ticket*), auquel s'ajoutent des frais (*fees*). Ainsi, celui qui a acheté le billet sur le marché primaire tente de le revendre à ce prix (majoré, dans ce cas).

[23] En théorie, des billets pour le même spectacle peuvent être disponibles à la vente simultanément, certains au prix du marché primaire (« *regular tickets* »), certains autres

<sup>9</sup> Annexe TM-1 de l'Affidavit Reyes. L'acquéreur peut, à l'étape de la page 15 de 16, accéder au document en question en cliquant sur les mots « *Terms of Use* ».

<sup>10</sup> Plan d'argumentation de Ticketmaster, 8 décembre 2021, par. 51.

à divers prix du marché secondaire (« *verified resale tickets* »)<sup>11</sup>. Mais le 18 juin 2021, M. Abihisira n'avait le choix que parmi des billets de revente.

[24] L'affidavit Reyes explique ce en quoi consiste le *ticket face value* (650 \$ dans la case de M. Abihisira) :

25. The Original Ticket Price disclosed on the Payment page before the sales contract is concluded reflects the original price of the ticket on the primary market (including fees and taxes). The Ticket Face Value may be different than the Original Ticket Price where the ticket was purchased on the secondary market at a price other than the Original Ticket Price.

[soulignements ajoutés]

[25] Ticketmaster entend justifier la mention « *ticket face value \$665.00* » apparaissant sur les pièces P-9 et P-13. La pièce P-9 est une confirmation de la revente de deux billets peu après leur acquisition par M. Abihisira. La pièce P-13 illustre ce qui est apparu quand M. Abihisira a tenté à son tour de revendre les mêmes billets, alors que Ticketmaster a indiqué : « *You can only enter amount between \$665.01 and \$20000.00* ».

[26] Autrement dit, sur un site Ticketmaster, M. Abihisira était incapable de revendre à un prix moindre que la nouvelle « *ticket face value* », soit le prix auquel M. Abihisira avait acheté le 18 juin 2021.

[27] Ainsi, Ticketmaster insiste que les pièces P-9 et P-13 sont créées après la conclusion du contrat, donc après l'acceptation des « *Terms of Use* ».

[28] À ce sujet, Ticketmaster affirme ceci :

72. L'acheteur qui souhaite, à son tour, revendre sur [www.ticketmaster.ca](http://www.ticketmaster.ca) les billets doit respecter les termes et conditions de l'entente entre Ticketmaster et le producteur du spectacle, comme prévu à l'article 236.1(b) *L.p.c.*<sup>12</sup>

[29] Cette explication laisse entendre qu'il existerait entre Ticketmaster et les Canadiens de Montréal une entente obligeant que toute revente sur le marché secondaire s'effectue à un prix supérieur d'au moins 1 ¢ à la vente précédente. Cette explication ne peut être validée dans l'état préliminaire du présent dossier.

[30] Au-delà de son argument principal résumé jusqu'ici, Ticketmaster en soulève d'autres, dont une énumération sommaire suffira à cette étape du jugement :

- en supposant qu'il y aurait eu faute, M. Abihisira ne démontre pas qu'il aurait subi le moindre préjudice;

<sup>11</sup> Affidavit Reyes, préc., note 5, par. 20.

<sup>12</sup> Plan d'argumentation de Ticketmaster.



- M. Abihira démontre encore moins que Ticketmaster s'exposerait à devoir payer des dommages punitifs;
- quant à la conclusion de nature injonctive, elle est énoncée en termes trop vagues pour être susceptible d'exécution et ne peut donc être ordonnée par jugement;
- subsidiairement, en supposant que l'autorisation serait accordée, la description du groupe doit énoncer des limites temporelles (une date de début et une date de fin de la période de revente de billets);
- subsidiairement, en supposant que l'autorisation serait accordée, la description du groupe doit être limitée à des résidents du Québec :
  - soit qu'ils achetaient un billet de revente pour un spectacle se tenant au Québec (premier sous-groupe);
  - soit qu'ils étaient des consommateurs (et non des marchands) physiquement présents au Québec au moment d'acheter un billet de revente pour un spectacle se tenant à l'extérieur du Québec (deuxième sous-groupe).

[31] Ce dernier argument subsidiaire soulève la question de la portée géographique de la LPC.

## **D. RÈGLES DE DROIT RÉGISSANT L'AUTORISATION**

Tel que les parties en conviennent, le droit applicable est stable présentement, en raison notamment d'arrêts récents de la Cour suprême qui considère inutile de procéder à de profondes remises en question des critères d'autorisation d'une action collective au Québec.

### **D.1 L'arrêt Asselin**

[32] Dans l'arrêt *Asselin* de 2020<sup>13</sup>, le juge Kasirer déclare expressément s'en tenir à l'état actuel du droit énoncé dans les arrêts *Infineon*<sup>14</sup>, *Vivendi*<sup>15</sup> et *Oratoire*<sup>16</sup>. Ainsi, il rappelle que le juge d'autorisation doit autoriser l'action collective dès qu'il est satisfait aux quatre conditions de l'article 575 C.p.c. Le juge d'autorisation n'a aucune discrétion à cet égard, notamment parce que le critère de « *preferability* » est inapplicable au Québec.

<sup>13</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 27 (arrêt « *Asselin* »).

<sup>14</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (arrêt « *Infineon* »).

<sup>15</sup> *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

<sup>16</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (arrêt « *Oratoire* »).

[33] Le juge d'autorisation peut trancher une question de droit pur quand le sort de l'autorisation en dépend, encore qu'il ait discrétion de déferer cette analyse au juge du fond.

[34] Le critère de « *commonality* » s'applique de façon très différente au Québec. Une seule question commune suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable. Il n'est même pas nécessaire que celle-ci soit déterminante pour le sort du litige (ce qui laisse entendre que des déterminations majeures peuvent être requises ensuite lors du traitement des réclamations individuelles)<sup>17</sup>.

[35] La demande d'autorisation n'est tenue de faire la démonstration que d'une « cause défendable », ou autrement dit d'énoncer un syllogisme juridique plaidable.

[36] La vérification de cette démonstration s'effectue par l'analyse des allégations de fait et des pièces invoquées à leur soutien. Des inférences sont alors possibles à partir de telles allégations mais non dans le néant, soit l'absence totale d'allégations<sup>18</sup>. C'est le sens de l'expression « lire entre les lignes ». Ces allégations doivent être suffisamment précises pour qu'on puisse les tenir pour avérées<sup>19</sup>. Il faut éviter le rigorisme ou littéralisme injustifié.

[37] Plus loin, le juge Kasirer précise que le rôle du juge d'autorisation en est un de filtrage, se limitant essentiellement à écarter les demandes frivoles ou manifestement mal fondées en faits et en droit, sans plus<sup>20</sup>.

[38] Au stade de l'autorisation, le demandeur n'est pas tenu et n'a pas le fardeau de prouver chacun des éléments de son syllogisme selon la norme habituelle de prépondérances des probabilités<sup>21</sup>.

[39] Contrairement à ce qui est requis ailleurs au Canada, le droit québécois n'exige pas du demandeur qu'il démontre que sa demande repose sur un fondement factuel suffisant<sup>22</sup>.

[40] De la sorte, le juge Kasirer énonce plusieurs rappels dans ce que la Cour suprême a énoncé 16 mois auparavant dans l'arrêt *Oratoire*.

## D.2 L'arrêt *Oratoire*

---

<sup>17</sup> Voir aussi le par. 85.

<sup>18</sup> Arrêt *Asselin*, préc., note 13, par.15 et 16.

<sup>19</sup> *Idem*, par. 66.

<sup>20</sup> *Idem*, par. 53 et 55.

<sup>21</sup> *Idem*, par 71.

<sup>22</sup> *Idem*, par. 81.

[41] L'arrêt *Oratoire* insiste que le juge d'autorisation tranche une question purement procédurale<sup>23</sup>. Il ne doit pas se prononcer sur le fond du litige<sup>24</sup>.

[42] Le juge d'autorisation fait fausse route quand il insiste sur les différences particularisant les recours des divers membres du groupe, plutôt que d'identifier au moins une question commune qui les concerne tous<sup>25</sup>.

[43] Les faits allégués dans la demande d'autorisation sont tenus pour avérés pourvu que les allégations soient suffisamment précises. Des allégations vagues, générales ou imprécises pourront être complétées par une preuve (testimoniale, documentaire, ou encore par présomptions), apportant le complément de précision requise<sup>26</sup>.

[44] La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe suffit pour remplir le premier critère de l'article 575 C.p.c., même si les divers membres du groupe ne sont pas dans une situation identique<sup>27</sup>. Ainsi, le critère de « *preferability* » ne trouve pas application au Québec.

[45] Dans l'arrêt *Oratoire*, la Cour suprême confirme l'application libérale des critères validant la désignation du représentant des membres du groupe, soit :

1. de détenir un intérêt personnel à poursuivre;
2. d'être compétent, ou plus précisément ne pas être incompetent au point tel qu'il serait impossible que l'affaire procède équitablement;
3. ne pas être en conflit avec les membres du groupe<sup>28</sup>.

[46] S'il y a doute au terme de l'analyse de l'un ou l'autre critère, celui-ci doit bénéficier au demandeur (particulièrement en ce qui concerne le deuxième critère, celui de l'apparence de droit)<sup>29</sup>.

[47] D'autres règles plus spécifiques seront invoquées lors de l'analyse individualisée de chacun des quatre critères de l'article 575 C.p.c.

### **D.3 Précédents de la Cour d'appel**

[48] Ici, il est utile de rappeler quelques enseignements additionnels de la Cour d'appel.

---

<sup>23</sup> Arrêt *Oratoire*, préc., note 16, par. 7.

<sup>24</sup> *Idem*, par. 22.

<sup>25</sup> *Idem*, par. 16-18.

<sup>26</sup> *Idem*, par. 21 à 28.

<sup>27</sup> *Idem*, par. 44.

<sup>28</sup> *Idem*, par. 32.

<sup>29</sup> *Idem*, par. 42.

[49] Ainsi, la Cour d'appel demande au juge d'autorisation de statuer distinctement (et parfois sommairement) sur chacun des quatre critères, en débutant préférablement par le deuxième, ce qui requiert validation du recours personnel du demandeur<sup>30</sup>.

[50] Il y a parfois des vases communicants d'un critère à un autre, en ce que le sort de l'un peut entraîner le sort de l'autre<sup>31</sup>.

[51] Quand plusieurs causes d'action sont invoquées, il y a lieu de vérifier le syllogisme de chacune d'entre elles<sup>32</sup>.

[52] L'échec d'un seul des quatre critères mène au rejet de la demande d'autorisation<sup>33</sup>.

[53] Le 23 juillet 2021, la Cour d'appel rendait un arrêt unanime dans *Harvey c. Vidéotron*<sup>34</sup>, confirmant le refus de l'autorisation en raison de l'insuffisance des allégations de fait.

[54] Ainsi, la codemanderesse Marie-Kim Harvey a été déboutée parce que son contrat écrit conclu avec son fournisseur téléphonique Rogers contredisait nettement sa compréhension erronée des ententes contractuelles. L'autre codemandeur Alexandre Pigeon a échoué lui aussi parce qu'il avait acheté son téléphone cellulaire sur Kijiji et ne faisait donc pas partie des membres putatifs lésés au moment d'acheter leur appareil directement de l'un ou l'autre des fournisseurs défendeurs.

[55] De la sorte, ce récent arrêt rappelle la précaution de ne pas autoriser sur la simple base d'hypothèses non supportées par une « certaine preuve »<sup>35</sup>.

[56] Tel que préconisé par la Cour d'appel, l'analyse des critères d'autorisation débute par le deuxième.

## **E. LE DEUXIÈME CRITÈRE : UNE CAUSE DÉFENDABLE (PAR. 575(2<sup>o</sup>) C.P.C.**

### **E.1 Des questions mixtes de droit et de faits**

[57] Il ne suffit pas ici de vérifier si Ticketmaster divulgue le prix affiché initial du billet avant la conclusion de la revente.

---

<sup>30</sup> *Cardinal c. Ordinateur Highway inc.*, J.E. 2002-1040 (C.A.); *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659.

<sup>31</sup> *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523.

<sup>32</sup> *Delorme c. Concession A25, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 2017.

<sup>33</sup> *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240.

<sup>34</sup> 2021 QCCA 1183.

<sup>35</sup> La locution « certaine preuve » est celle utilisée dans l'opinion majoritaire du juge Brown dans l'arrêt *Oratoire*, préc., note 16, par. 60, référant lui-même à l'arrêt *Infineon*, préc., note 14.

[58] Les dispositions de la LPC s'appliquent en les conjuguant les unes avec les autres. Démontrer que l'on respecte l'une d'elles ne met pas à l'abri d'en transgresser une autre au même moment.

[59] Il ne suffit pas à Ticketmaster de se conformer à l'article 236.1 LPC au pied de la lettre.

[60] Dans le processus de la revente d'un billet de spectacle sur le marché secondaire, Ticketmaster doit en même temps se conformer à l'ensemble de la LPC, dont son article 228 qui interdit une représentation au consommateur qui passe sous silence un fait important.

[61] Cette règle s'applique de concert avec celle de l'article 218 LPC :

**218.** Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

**218.** To determine whether or not a representation constitutes a prohibited practice, the general impression it gives, and, as the case may be, the literal meaning of the terms used therein must be taken into account.

[62] À ce stade, le Tribunal constate que Ticketmaster prétend se conformer à la LPC et à son article 236.1 en reportant à l'étape ultime précédant la conclusion du contrat pour divulguer le « prix annoncé ».

[63] À ce sujet, Ticketmaster plaide qu'agir autrement créerait de la confusion à la vue de deux prix pour le même billet, d'où le risque de contrevenir alors à la LPC.

[64] De la sorte, Ticketmaster énonce un moyen de défense qui relève du jugement au fond.

[65] L'application harmonisée des diverses dispositions de la LPC ne soulève pas que des problématiques de droit pur, que le Tribunal aurait discrétion de trancher dès le stade de l'autorisation. Plutôt, des questions de droit et de faits requièrent réponse, notamment pour dégager l'impression générale qui se dégage chez le consommateur (article 218 LPC) alors qu'il navigue sur une plateforme électronique de Ticketmaster en vue de se procurer un billet de revente.

## **E.2 La nécessaire démonstration d'un préjudice**

[66] Ticketmaster relève que M. Abihira entend se faire autoriser à instituer une action en dommages-intérêts.

[67] Les extraits suivants de l'*Application to Authorize* tendent en ce sens :

### III. DAMAGES

76. Ticketmaster has breached several obligations imposed on it by consumer protection legislation in Quebec, notably Quebec's CPA, including ss. 54.4(d.1), 215, 219, 228 and 236.1(c)(i), thus rendering s. 272 applicable;

77. In light of the foregoing, the following damages may be claimed collectively against Ticketmaster:

- a) compensatory damages in the aggregate of the difference between the price paid and the Face Value (alternately a disgorgement of profits); and
- b) punitive damages of \$500.00 per Class member for the intentional breach of obligations imposed on Ticketmaster pursuant to s. 272 CPA;

### IV. NATURE OF THE ACTION AND CONCLUSIONS SOUGHT

78. The conclusions that the Applicant wishes to introduce by way of an originating application are:

1. GRANT the Representative Plaintiff's action against the Defendants;
2. ORDER the Defendants to disclose the Face Value of the tickets it sells on the secondary market in a manner that is in conformity with sections 54.4 and 236.1 CPA;
3. CONDEMN the Defendants solidarily, to pay to the Representative Plaintiff and the members of the Class an amount to be determined in compensatory damages, and ORDER the collective recovery of these sums;
4. CONDEMN the Defendants, solidarily, to pay to the members of the Class \$500.00 each in punitive damages, and ORDER collective recovery of these sums;
5. CONDEMN the Defendants, solidarily, to pay interest and the additional indemnity on the above sums according to law from the date of service of the *Application to Authorize the Bringing of a Class Action and to Appoint the Status of Representative Plaintiff*;
6. ORDER the Defendants, solidarily, to deposit in the office of this Court the totality of the sums which forms part of the collective recovery, with interest and costs;
7. ORDER that the claims of individual Class members be the object of collective liquidation if the proof permits and alternately, by individual liquidation;

8. CONDEMN the Defendant to bear the costs of the present action including the costs of notices, the costs of management of claims and the costs of experts, if any, including the costs of experts required to establish the amount of the collective recovery orders;

9. RENDER any other order that this Honourable Court shall determine.

[soulignements ajoutés]

[68] Ticketmaster soutient que rien dans le dossier constitué jusqu'ici n'établit que M. Abihira aurait subi quelque préjudice pécuniaire ou autre découlant de son achat du 18 juin 2021. Il savait fort bien qu'il payait le gros prix pour un match de demi-finale vers la Coupe Stanley (à Montréal!). Lui divulguer autrement, différemment, plus abondamment que les billets proposés avaient un prix annoncé initial moindre, aurait communiqué un renseignement inutile et non pertinent, étant donné qu'il ne restait plus aucun billet disponible à ce prix original, à deux jours du quatrième match de la série Canadiens-Golden Knights.

[69] À cela, l'avocat de la demande rétorque que, selon l'article 272 LPC, une transgression à la loi expose notamment le commerçant à ce que le consommateur obtienne une réduction de son obligation (en l'espèce, une réduction du prix de revente). Il ajoute que l'arrêt de la Cour suprême dans *Time Inc.*<sup>36</sup> reconnaît une présomption irréfragable de préjudice dans tous les cas où il est établi qu'une disposition contenue au Titre I de la LPC a été transgressée.

[70] Ainsi, la disposition du Titre I (articles 8 à 214.30 LPC) qui aurait été transgressée est énoncée à l'article 54.4, dont les dispositions ici applicables sont les suivantes :

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

[...]

d.1) le cas échéant, l'information exigée par le paragraphe c du deuxième alinéa de l'article 236.1 et par l'article 236.3;

[...]

Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse aisément les conserver et les imprimer sur support papier.

[soulignements ajoutés]

---

<sup>36</sup> *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8 (arrêt « Time »).

[71] Par ailleurs, dans l'arrêt *Time*<sup>37</sup>, la Cour suprême a précisé qu'en présence d'une pratique interdite par le Titre II (articles 215 à 253), pour bénéficier de la présomption absolue de préjudice, le consommateur doit faire la preuve cumulative de quatre éléments :

- a) la violation par le commerçant (ou fabricant) d'une obligation énoncée par une disposition contenue au Titre II;
- b) la prise de connaissance par le consommateur de la représentation constituant une des pratiques interdites;
- c) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation après telle prise de connaissance;
- d) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien (ou service) visé par le contrat.

[72] La règle ainsi énoncée doit s'appliquer non seulement à une affirmation trompeuse (représentation) mais aussi à l'omission d'une divulgation obligatoire.

[73] Ainsi, la présomption irréfragable de préjudice bénéficie également au consommateur si l'information lui est présentée en créant une impression générale qui équivaut à passer sous silence le prix initialement affiché du billet offert à la revente.

[74] Par conséquent, la demande d'autorisation n'a pas, vu la présomption absolue, à faire la démonstration d'un préjudice pécuniaire subi par M. Abihira et les autres membres du groupe proposé.

[75] De la sorte, le demandeur Abihira démontre l'existence d'une cause défendable, ce qui satisfait au deuxième critère de l'article 575 C.p.c.

[76] De même, M. Abihira démontre qu'en raison du contrat conclu le 18 juin 2021, il détient un droit d'action individuel contre Ticketmaster.

## **F. LE PREMIER CRITÈRE : L'IDENTIFICATION DE QUESTIONS COMMUNES (PAR. 575(1<sup>o</sup>) C.P.C.)**

### **F.1 Dommages-intérêts compensatoires**

[77] Le Tribunal a déterminé ci-haut qu'il y a lieu d'autoriser un débat sur la possible violation par Ticketmaster des obligations que lui imposent les dispositions suivantes de la LPC : les articles 54.4, 219, 228 et 236.1.

---

<sup>37</sup> *Idem.*



[78] Si le jugement au fond concluait effectivement à violation, l'article 272 LPC pourrait procurer aux membres du groupe une réduction de leur obligation, soit une réduction du prix payé pour un billet de revente.

[79] Ce n'est pas au stade de l'autorisation que l'on peut statuer que la réduction de prix équivaldrait à la différence entre le prix de revente payé (650 \$ dans le cas de M. Abihisira) et le prix initialement affiché (350 \$).

[80] Par contre, Ticketmaster a raison de plaider que la restitution des profits (*disgorgement*) n'est pas un remède envisagé par la LPC, parmi les recours civils énumérés exhaustivement aux articles 271 et 272<sup>38</sup>.

## F.2 Dommmages punitifs

[81] L'arrêt *Time*<sup>39</sup> établit le seuil à franchir pour obtenir la condamnation du commerçant à payer des dommages punitifs au consommateur sous l'empire de la LPC.

[82] La Cour suprême s'exprime comme suit :

[180] Dans le cas d'une demande de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'art. 272 *L.p.c.*, la méthode analytique ci-haut mentionnée s'applique comme suit :

- Les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 *L.p.c.* seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 *C.c.Q.*, dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables;
- Compte tenu de cet objectif et des objectifs de la *L.p.c.*, les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la *L.p.c.*, peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

### F. *L'appelant a-t-il droit à des dommages-intérêts punitifs en l'instance?*

[181] La juge de première instance a conclu que les intimées avaient commis une violation intentionnelle et calculée de la *L.p.c.*

[TRADUCTION] Le même emploi de la forme « conditionnelle », qui a permis à Time d'échapper à l'argument qu'un contrat était intervenu ou qu'elle s'était engagée à verser à M. Richard, sans condition, la somme de 833 337 \$, illustre bien la prétention que ce document a été conçu expressément de manière à

<sup>38</sup> *Service aux marchands détaillants Itée (Household Finance) c. Option consommateurs*, 2006 QCCA 1319; *Barra c. Akboka*, J.E. 82-443 (C.P.).

<sup>39</sup> Préc., note 36.

tromper son destinataire, qu'il contient des représentations trompeuses ou même fausses, et ce, en contravention du texte explicite de l'article 219 de la *loi sur la protection du consommateur*... [En italique dans l'original, nous soulignons; par. 34].

[83] Par conséquent, la demande d'autorisation doit alléguer des faits spécifiques et suffisamment précis (par opposition à des opinions ou prétentions en droit) permettant au tribunal de considérer que Ticketmaster procède à la revente de billets de spectacle sur le marché secondaire avec une attitude d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse face aux obligations que lui impose la LPC.

[84] À ce sujet, l'*Application to Authorize* énonce un argumentaire (par. 44 à 53) beaucoup plus qu'un énoncé de faits.

[85] Malgré cela, la Cour suprême invite le juge d'autorisation à « lire entre les lignes »<sup>40</sup> quand la demande d'autorisation et les pièces tenues pour avérées permettent à celui-ci de tirer les inférences qui s'imposent.

[86] En l'espèce, la pièce P-11 reproduit sur papier le processus d'achat que parcourt le consommateur utilisant une plateforme électronique de Ticketmaster pour se procurer un billet de revente.

[87] M. Abihira soulève une cause défendable que des dommages punitifs sont exigibles, quand il fait constater que la mention pourtant obligatoire du prix affiché (initial) n'apparaît qu'à la page 15 de 16 après que le consommateur :

- ait choisi le spectacle, puis le siège avec prix de revente correspondant, puis le mode de livraison;
- ait accepté les frais de service; et
- ait inscrit les coordonnées de sa carte de crédit (ou de son compte PayPal).

[88] Ceci permet d'inférer une stratégie de vente conçue pour qu'après toutes ces étapes, le consommateur soit peu porté à réaliser qu'il s'apprête à payer un prix différent du prix original (largement supérieur dans le cas de M. Abihira).

[89] Le Tribunal autorise une question commune portant sur l'octroi possible de dommages punitifs.

### **F.3 Demande d'injonction**

[90] La demande d'autorisation propose une question commune comme suit :

---

<sup>40</sup> Arrêt *Asselin*, préc., note 13.

## 4. [...]

- e) Should an injunctive remedy be ordered to prohibit Ticketmaster from continuing to perpetrate the unfair, deceitful and illegal practice?

[91] Ticketmaster plaide que cette question commune ne doit pas être autorisée parce que beaucoup trop vague et imprécise, de sorte qu'elle ne serait pas susceptible d'exécution.

[92] Dans l'arrêt *Thibodeau*<sup>41</sup> de 2014, la Cour suprême réprovoque les ordonnances injonctives qui entendent simplement obliger une partie à se conformer à une loi, sans précision.

[93] Ici, une injonction n'ordonnerait pas simplement à Ticketmaster de se conformer à la LPC, mais plutôt à cesser une pratique interdite spécifique, que la conclusion 4e) citée ci-haut énonce en référence à d'autres segments de la demande d'autorisation.

[94] Dans ces circonstances, le juge d'autorisation dispose de la discrétion de remanier modérément la question commune, qui se lira désormais comme suit :

Y a-t-il lieu à une injonction ordonnant à Ticketmaster de divulguer le prix d'un billet annoncé par le vendeur au même moment qu'à celui de la divulgation initiale du prix de revente du billet?

Should an injunctive remedy be ordered to enjoin Ticketmaster to disclose the price of a ticket announced by the vendor at the same time it initially discloses the resale price of the ticket?

[95] Le Tribunal statue qu'il est satisfait au deuxième critère de l'article 575 C.p.c. : la demande d'autorisation soulève des questions qui sont communes à l'ensemble des membres, auxquelles les réponses permettront de faire progresser des réclamations.

**G. LE TROISIÈME CRITÈRE : LA DIFFICULTÉ D'EXIGER UN MANDAT OU DE JOINDRE DIVERSES INSTANCES (PART. 575(3<sup>o</sup>) C.P.C.)**

[96] Ticketmaster conteste mollement l'application de ce troisième critère, parce qu'aucune transgression de la LPC n'aurait été démontrée, et qu'il n'existerait pas de personnes susceptibles d'être membres du groupe victimes de telle transgression.

[97] Plutôt, l'Affidavit Reyes<sup>42</sup> porte à croire qu'il existe au Québec, depuis 2018, des clients de Ticketmaster qui sont membres du groupe proposé en raison de leur achat d'un

<sup>41</sup> *Thibodeau c. Air Canada*, 2014 CSC 67; cité dans *9218-2435 Québec inc. c. Ville de Laval*, 2019 QCCA 797.

<sup>42</sup> Préc., note 5, par. 12 et 17.

billet de spectacle sur le marché secondaire de la revente. Manifestement, ce groupe est composé de milliers de membres.

[98] Ces clients ne se connaissent pas entre eux. Le demandeur Abihira est incapable de les identifier, sauf ceux qui jugent à propos de s'identifier auprès des avocats de la demande (sans y être obligés).

[99] Le Tribunal statue que le critère du paragraphe 575(3<sup>o</sup>) C.p.c. est rempli.

#### **H. LE QUATRIÈME CRITÈRE : IDENTIFICATION D'UN REPRÉSENTANT ADÉQUAT (PAR. 575(4<sup>o</sup>) C.P.C.)**

[100] Ici encore, Ticketmaster oppose seulement que M. Abihira n'aurait pas démontré qu'il détient une cause d'action personnelle envers Ticketmaster.

[101] Le Tribunal n'est pas d'accord. M. Abihira démontre *prima facie* qu'il peut exercer un recours depuis son achat de billets le 18 juin 2021.

[102] Rien n'indique que M. Abihira serait en conflit d'intérêts avec d'autres membres du groupe proposé ou qu'il serait autrement incompétent à les représenter adéquatement.

[103] Le Tribunal statue qu'il est satisfait au quatrième critère de l'article 575 C.p.c.

#### **I. DESCRIPTION DU GROUPE**

[104] Tel que relevé à la Section C ci-haut, Ticketmaster plaide subsidiairement que, si jamais l'action collective est autorisée, il faut reformuler la description du groupe pour tenir compte de limites temporelles et de limites territoriales.

##### **I.1 Limites temporelles**

[105] Les parties conviennent que le régime statutaire actuel de la revente de billets de spectacle date de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur*<sup>43</sup>, le 6 juin 2018.

[106] La demande d'autorisation a interrompu la prescription extinctive lors de son dépôt le 21 juin 2018. Le Tribunal fixe le début de la période au 6 juin 2018.

[107] À tort ou à raison, Ticketmaster conteste le syllogisme juridique de la demande et soutient que la pratique actuelle (illustrée par la pièce P-11) est légale et peut se continuer. Rien n'indique que cette pratique aurait cessé en date du jugement.

---

<sup>43</sup> L.Q. 2018, c. 14.

[108] En principe, le juge d'autorisation doit tenir compte de la proportionnalité et éviter la multiplication d'actions collectives contestant la même pratique commerciale mais couvrant des périodes successives.

[109] Par contre, il faut donner préséance au droit d'exclusion des membres, qui doivent au préalable pouvoir déterminer facilement ou clairement s'ils font partie du groupe ou non.

[110] Le Tribunal fixe la date du jugement à être rendu prochainement pour approuver le texte des avis aux membres, comme date de fin de la période visée.

## **I.2 Limites territoriales**

[111] Ticketmaster plaide subsidiairement que l'action collective, si autorisée, ne peut regrouper que des résidants du Québec. De plus, si les membres ne sont pas des consommateurs, il doit s'agir de personnes physiquement présentes au Québec au moment de l'achat d'un billet de revente.

[112] Premièrement, la LPC énonce généralement son champ d'application à l'article 2 :

**2.** La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.

[soulignements ajoutés]

[113] À l'article 1<sup>er</sup>, le terme « consommateur » est ainsi défini :

1. [...]

e) « consommateur » : une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

[114] Retenons qu'une personne morale ne peut être un consommateur. Mais rien n'empêche que le commerçant en question soit une personne morale<sup>44</sup>.

[115] Par contre, la LPC ne restreint pas le statut de consommateurs aux seules personnes physiques résidant au Québec. Une personne non résidente bénéficie de la protection de la LPC si elle est présente sur le territoire québécois au moment de conclure un contrat régi par l'article 2 LPC.

[116] Il en est ainsi si un visiteur venu de l'extérieur du Québec profite de sa présence au Québec pour se procurer un bien durable (un meuble, une œuvre d'art, etc.) chez un marchand québécois. Il en est de même si le même visiteur est présent au Québec au

---

<sup>44</sup> P.-C. LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, Éditions Yvon Blais, 2015, par. 142, p. 69.

moment d'acheter au prix de revente un billet pour un spectacle (par exemple, un match de hockey au Centre Bell).

[117] Deuxièmement, le groupe à définir ici doit inclure les personnes bénéficiant de l'article 2.2 LPC, soit les commerçants qui offrent de conclure ou concluent effectivement un contrat de revente de billets de spectacles avec un autre commerçant.

[118] Répétons-le, ces commerçants peuvent être des personnes morales, car rien de l'article 2.2 LPC ne restreint l'élargissement aux seules personnes physiques faisant commerce.

[119] Troisièmement, l'article 3149 C.c.Q. confère compétence aux tribunaux québécois pour trancher tout litige portant sur un contrat de consommation, si le consommateur a son domicile ou sa résidence au Québec. Cette disposition est, par inférence, étendue aux commerçants désignés à l'article 2.2 LPC.

[120] Ce même article 3149 C.c.Q. ne saurait être interprété de façon à priver un non-résident du Québec du droit de poursuivre au Québec un commerçant faisant affaire au Québec en lien avec la revente d'un billet de spectacle.

[121] Quatrièmement, la LPC ne s'applique qu'aux contrats de consommation conclus au Québec<sup>45</sup>. Même en supposant qu'il existe dans d'autres juridictions des lois analogues à la LPC québécoise en matière de revente de billets de spectacle, les tribunaux québécois n'ont pas compétence juridictionnelle quant aux contrats de revente de billets de spectacle auxquels sont parties des consommateurs (ou des commerçants bénéficiant de l'article 2.2 LPC) se trouvant à l'extérieur du Québec au moment de conclure la vente (même pour un spectacle se déroulant au Québec et même s'ils résident au Québec). Le motif déterminant de telle exclusion est qu'ici aucune des quatre défenderesses n'a de domicile ou d'établissement au Québec<sup>46</sup>.

[122] Cinquièmement, en ce qui concerne la revente de billets achetés au Québec pour des spectacles présentés hors du Québec, il faut tenir compte de l'article 3117 C.c.Q. et des *Terms of Use* (règles contractuelles)<sup>47</sup>.

[123] À la page 4 des *Terms of Use*, une clause d'arbitrage est stipulée :

**Disputes, Including Mandatory Arbitration and Class Action Waiver**

Any dispute or claim relating in any way to your use of the Site, or to products or services sold or distributed by us or through us, will be resolved by binding arbitration rather than in court, with the following exceptions:

---

<sup>45</sup> *Bélisle National Leasing c. Bertrand*, [1991] R.J.Q. 194 (C.S.).

<sup>46</sup> Article 3148 C.c.Q.

<sup>47</sup> Pièce TM-1, annexée à l'Affidavit Reyes du 19 octobre 2021.

- You may assert claims in small claims court if your claims apply;
- If a claim involves the conditional license granted to you as described in the Ownership of Content and Grant of Conditional License section above, either of us may file a lawsuit in a court located within Toronto, Ontario, and we both consent to the jurisdiction of that court for such purposes; and
- In the event that the arbitration agreement in these Terms is for any reason held to be unenforceable, any litigation against us may be commenced only in a court located within Ontario, Toronto, and we both consent to the jurisdiction of that court for such purposes.

The arbitration agreement in these Terms is governed by the Canada Commercial Arbitration Act (CAA), including its procedural provisions, in all respects. This means that the CAA governs, among other things, the interpretation and enforcement of this arbitration agreement and all of its provisions, including, without limitation, the class action waiver discussed below.

This arbitration agreement is intended to be broadly interpreted, and will survive termination of these Terms. The arbitrator, and not any court or agency, shall have exclusive authority to the extent permitted by law to resolve all disputes arising out of or relating to the interpretation, applicability, enforceability or formation of this Agreement, including, but not limited to any claim that all or any part of this Agreement is void or voidable. There is no judge or jury in arbitration, and court review of an arbitration award is limited. However, an arbitrator can award on an individual basis the same damages and relief as a court (including injunctive and declaratory relief or statutory damages), and must follow these Terms as a court would.

[124] À la page 5, les parties optent pour l'application des lois de l'Ontario (et des lois de l'Illinois dans le cas où le spectacle s'y déroule) :

You agree that these Terms will be governed by and construed in accordance with Ontario law to the fullest extent possible. However, if your dispute is regarding the resale of a ticket for any event located in Illinois, then these Terms will be governed and construed in accordance with the laws of Illinois, without regard to conflict or choice of law rules, and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in Chicago, Illinois.

[125] L'article 3117 C.c.Q. édicte une protection d'ordre public qui offre au consommateur québécois (incluant un commerçant bénéficiant de l'article 2.2 LPC) de réclamer application de la LPC, quand les conditions suivantes sont réunies :

- s'il réside au Québec;
- si le commerçant vendeur a, avant la conclusion du contrat, fait une offre spéciale ou une publicité pour promouvoir la vente (ici, la revente de billets de spectacle);

- si l'acheteur se trouvait au Québec au moment de la (re)vente; ou s'il y a reçu la commande.

[126] Telle protection de l'article 3117 C.c.Q. justifie les déterminations qui précèdent.

[127] Ce qui importe est que le contrat ait été conclu au Québec et non que le spectacle ait lieu au Québec.

[128] Il n'y a donc pas lieu de différencier entre un spectacle se déroulant au Québec et un spectacle se déroulant à l'extérieur du Québec.

[129] Par contre, le même article 3117 c.c.Q. permet aux parties de désigner que le contrat de consommation est régi par la loi d'une juridiction autre que le Québec. Les *Terms of Use* réfèrent à la loi de l'Ontario (et à la loi de l'Illinois, dans quelques rares cas).

[130] Les tribunaux québécois sont pleinement en mesure d'appliquer la loi étrangère lorsqu'elle est alléguée et établie (article 2809 C.c.Q.).

[131] Cette particularité n'a aucun impact sur la description du groupe.

[132] Ticketmaster ne peut empêcher l'application normale de la loi québécoise en indiquant ne pas connaître et noter le lieu où se situe le client au moment de conclure un contrat avec lui.

[133] Comme résultat de l'analyse qui précède, le groupe doit être décrit comme suit :

Toute personne physique et tout commerçant (personne physique ou personne morale), présent sur le territoire du Québec au moment d'acheter un billet de revente pour un spectacle, sur le site internet ou l'application mobile de Ticketmaster, à un prix supérieur à celui annoncé pour le billet sur le marché primaire.

Every natural person and every merchant (natural or legal person), present on the territory of Québec at the time of purchasing a resale ticket for an event, on the website or the mobile application of Ticketmaster, at a price higher than the one announced for the ticket on the primary market.

Le billet de revente doit avoir été vendu entre le 6 juin 2018 et (la date du jugement à venir pour approuver les avis aux membres).

The resale ticket must have been sold between June 6, 2018 and (the date of the upcoming judgment approving the notices to the class).

## J. AUTRES EXIGENCES DE L'ARTICLE 576 C.P.C.



[134] Le Tribunal détermine que l'action collective ici autorisée doit être introduite diligemment, dans le district judiciaire de Montréal.

[135] Le Tribunal reporte à un jugement subséquent l'approbation des avis aux membres et des modalités de leur dissémination. Le délai d'exclusion sera fixé en conséquence. Les parties seront reconvoquées sous peu à cet effet.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**                      **FOR THESE REASONS, THE COURT :**

[136] **AUTORISE** la présente action collective;                      **GRANTS** the present Application;

[137] **AUTORISE** l'exercice d'une action collective sous forme de demande introductive d'instance en réduction d'une obligation;                      **AUTHORIZES** the bringing of a class action in the form of an originating application in reduction of an obligation;

[138] **NOMME** le demandeur Steve Abihira comme le représentant des personnes incluses dans le groupe ci-après décrit comme :                      **APPOINTS** the Applicant Steve Abihira as representative plaintiff of the persons included in the Class herein described as:

Toute personne physique et tout commerçant (personne physique ou personne morale), présent sur le territoire du Québec au moment d'acheter un billet de revente pour un spectacle, sur le site internet ou l'application mobile de Ticketmaster, à un prix supérieur à celui annoncé pour le billet sur le marché primaire.

Every natural person and every merchant (natural or legal person), present on the territory of Québec at the time of purchasing a resale ticket for an event, on the website or the mobile application of Ticketmaster, at a price higher than the one announced for the ticket on the primary market.

Le billet de revente doit avoir été vendu entre le 6 juin 2018 et (la date du jugement à venir pour approuver les avis aux membres).

The resale ticket must have been sold between June 6, 2018 and (the date of the upcoming judgment approving the notices to the class).

[139] **IDENTIFIE** les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement comme suit :                      **IDENTIFIES** the main issues of fact and law to be treated collectively as the following:

a) Ticketmaster viole-t-elle l'article 236.1(c)(i) LPC?

(a) Does Ticketmaster violate s. 236.1(c)(i) CPA?

- |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) Ticketmaster viole-t-elle l'article 54.4(d.1) LPC?                                                                                                                                                                                               | (b) Does Ticketmaster violate s. 54.4(d.1) CPA?                                                                                                                                                                          |
| c) Ticketmaster viole-t-elle les articles 219 et 228 LPC?                                                                                                                                                                                           | (c) Does Ticketmaster violate ss. 219 and 228 CPA)                                                                                                                                                                       |
| d) s'il y a violation d'une ou plusieurs de ces dispositions, les membres de l'action collective peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts compensatoires et punitifs ou une réduction de leur obligation à Ticketmaster? Si oui, de quel montant? | (d) If there is a violation of one or more of these provisions, can the members of the class action claim compensatory and punitive damages or a reduction of their obligation from Ticketmaster? If so, in what amount? |
| e) y a-t-il lieu à une injonction ordonnant à Ticketmaster de divulguer le prix d'un billet annoncé par le vendeur au même moment qu'à celui de la divulgation initiale du prix de revente du billet?                                               | (e) Should an injunctive remedy be ordered to enjoin Ticketmaster to disclose the price of a ticket announced by the vendor at the same time it initially discloses the resale price of the ticket?                      |

[140] **IDENTIFIE** les conclusions recherchées par l'action collective à instituer comme étant les suivantes :

- a) **ACCORDER** l'action du demandeur contre les défenderesses;
- b) **ORDONNER** aux défenderesses de divulguer la valeur nominale des billets qu'elle vend sur le marché secondaire au même moment qu'à celui de la divulgation initiale du prix de revente du billet;
- c) **CONDAMNER** les défenderesses, solidairement, à payer au demandeur et aux membres du groupe un montant à déterminer en dommages compensatoires et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**IDENTIFIES** the conclusions sought by the class action to be instituted as being the following:

- (a) **GRANT** the Representative Plaintiff's action against the Defendants;
- (b) **ORDER** the Defendants to disclose the Face Value of the tickets it sells on the secondary market at the same time it initially discloses the resale price of the ticket;
- (c) **CONDEMN** the Defendants, solidarily, to pay to the Representative Plaintiff and the members of the Class an amount to be determined in compensatory damages, and **ORDER** the collective recovery of these sums;

- |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>d) CONDAMNER les défenderesses, solidairement, à payer aux membres du groupe 500 \$ chacun à titre de dommages punitifs, et ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;</p>                                                             | <p>(d) CONDEMN the Defendants, solidarily, to pay to the members of the Class \$500 each in punitive damages, and ORDER collective recovery of these sums;</p>                                                                                                                     |
| <p>e) CONDAMNER les défenderesses, solidairement, à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes ci-dessus conformément à la loi, à compter de la date de la signification de la demande d'autorisation;</p>                   | <p>(e) CONDEMN the Defendants, solidarily, to pay interest and the additional indemnity on the above sums according to law from the date of service of the Application to Authorize;</p>                                                                                           |
| <p>f) ORDONNER aux défenderesses, solidairement, de déposer au greffe du Tribunal la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, avec intérêts et dépens;</p>                                                                  | <p>(f) ORDER the Defendants, solidarily, to deposit in the office of the Court the totality of the sums which forms part of the collective recovery, with interest and costs;</p>                                                                                                  |
| <p>g) ORDONNER que les réclamations des membres individuels du groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et alternativement, d'une liquidation individuelle;</p>                                                | <p>(g) ORDER that the claims of individual Class members be the object of collective liquidation if the proof permits and alternately, of individual liquidation;</p>                                                                                                              |
| <p>h) CONDAMNER les défenderesses aux dépens de la présente action y compris les frais d'avis, les frais de gestion des réclamations et les frais des experts nécessaires pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif;</p> | <p>(h) CONDEMN the Defendant to bear the costs of the present action including the costs of notices, the cost of administration of claims and the costs of experts, if any, including the costs of experts required to establish the amount of the collective recovery orders;</p> |
| <p>i) RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal déterminera;</p>                                                                                                                                                                             | <p>(i) RENDER any other order that this Court shall determine;</p>                                                                                                                                                                                                                 |

[141] **DÉCLARE** que tous les membres du groupe qui n'auront pas demandé leur exclusion, soient liés par tout jugement à être rendu sur l'action collective à être intentée de la manière prévue par la loi;

**DECLARES** that all members of the Class who will not request their exclusion, shall be bound by any judgment to be rendered on the class action to be instituted in the manner provided for by the law;

[142] **DÉCLARE** que l'action collective doit être instituée dans le district de Montréal; **DECLARES** that the class action is to be instituted in the District of Montréal;

[143] **REPORTÉ** à un jugement ultérieur l'approbation des avis aux membres et du plan de diffusion ainsi que la détermination de la période d'exclusion; **POSTPONES** to a later judgment the approval of notices to the class and of the dissemination plan, as well as the determination of the opting-out period;

[144] **AVEC FRAIS** de justice, y compris les frais de publication. **WITH COSTS** including publication fees.

\_\_\_\_\_  
C. GAGNON, J.C.S. PIERRE

**Me Joey Zukran**  
*LPC AVOCAT INC.*  
Avocats du demandeur

**Me Se-Line Duong**  
**Me Christopher Richter**  
*TORYS*  
Avocats des défenderesses

Date d'audience : 14 décembre 2021