Trouver une décision

Décision

Copier le lien de la décision
Télécharger la décision

Desnoyers c. Amazon.com inc. **2026 QCCS 1680**

COUR SUPÉRIEURE

(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Nº : 500-06-001358-254

DATE : Le 8 mai 2026

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE DOMINIQUE POULIN, J.C.S.

JEAN DESNOYERS
Demandeur
c.
AMAZON.COM, INC.
et
AMAZON CANADA FULFILLMENT SERVICES, ULC
et
AMAZON.COM.CA, ULC
Défenderesses

JUGEMENT
(AUTORISATION D'UNE ACTION COLLECTIVE)

APERÇU

[1] En janvier 2025, les défenderesses (« **Amazon** ») ont décidé de fermer leurs entrepôts au Québec. Plusieurs s'en sont plaints, pour diverses raisons. M. Desnoyers est l'un de ceux-ci.

[2] Il fait valoir que les courts délais de livraison promis aux clients qui détenaient un abonnement ***Prime*** n'ont pu être respectés en conséquence de ces fermetures. Il demande l'autorisation d'entreprendre une action collective contre **Amazon** pour ces manquements.

[3] Son recours vise à obtenir le remboursement du coût de l'abonnement *Prime* ou encore une réduction du prix de l'abonnement pour compenser la dégradation du service offert. Des dommages punitifs sont aussi réclamés.

[4] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal autorise M. Desnoyers à entreprendre cette action collective, mais seulement pour la période entre le 22 janvier 2025 et le 31 mars 2025.

ANALYSE

1. LA DEMANDE D'AUTORISATION

1.1 Le fondement du recours

[5] M. Desnoyers reproche à Amazon d'avoir manqué à ses obligations contractuelles envers lui et les membres du groupe. Ces manquements reposent sur:

- Les représentations trompeuses d'Amazon dans le cadre de la vente et du renouvellement des abonnements *Prime,* sachant qu'elle ne serait pas en mesure d'honorer ses promesses de livraison des *Items éligibles* dans les délais[1].
- Les représentations trompeuses d'Amazon dans le cadre de la vente d'*Items éligibles* livrés plus tard que les délais promis[2].

[6] Le recours se fonde sur les articles 1407 et 1422 du *Code civil du Québec* ainsi que sur les articles 40, 41, 219, 220, 225, 227, 272 et 288 de la *Loi sur la protection du consommateur*[3] (« ***L.p.c.*** »).

[7] M. Desnoyers propose d'examiner le fondement de sa demande d'autorisation en vertu des articles 40 et 41 L.p.c.

[8] Ces dispositions se lisent comme suit :

> **40**. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.
>
> **41.** Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

[9] La violation de l'une de ces obligations contractuelles permet d'obtenir l'une des mesures de réparation prévues à l'article 272 L.p.c., dont une réduction des obligations, des dommages-intérêts, ainsi que des dommages punitifs.

1.2 Le groupe proposé :

[10] Le groupe proposé est le suivant :

Tous les individus du Québec qui détenaient un abonnement *Prime* Amazon entre le 22 janvier 2025 et la date du jugement d'autorisation.	*All individuals in Quebec who held an Amazon Prime Membership between January 22, 2025, until the date this action is authorized as a class proceeding*.

[11] Subsidiairement, M. Desnoyers suggère le groupe suivant :

Toutes les personnes physiques du Québec qui étaient i) membres Amazon *Prime* entre le 22 janvier 2025 et la date du jugement d'autorisation; ii) ont acheté un produit à la boutigne en ligne Amazon.ca à la suite de représentations d'un délai de livraison de deux (2) jours ou moins (à partir du moment de la commande); et iii) le délai de livraison a excédé un (1) ou deux (2) jours, selon le cas.	*Any physical person in Québec who i) was an Amazon Prime member between January 22, 2025, to the date at which this class action is authorized; ii) made a purchase in the Amazon.ca store after being represented a delivery time of two (2) days or less (from the moment of ordering the item); and iii) the delivery time after ordering the item exceeded one (1) or two (2) days, depending on the representations made.*

1.3 Les faits allégués

[12] M. Desnoyers est un membre Amazon *Prime* depuis 2022. Il contracte alors cet abonnement en se fondant sur les représentations d'Amazon qui garantissent une livraison dans un délai d'un ou deux jours selon les *Items éligibles* choisis. Seuls les membres *Prime* bénéficient de cette livraison rapide gratuitement, sans achat minimum. Les autres clients doivent payer des frais de livraison, à tout le moins pour obtenir la livraison avec cette rapidité. Les *Items éligibles* sont identifiés sur la boutique en ligne par un logo distinctif. Amazon représente que des millions de produits sont des *Items éligibles*[4].

[13] Or, le 22 janvier 2025, Amazon décide de fermer ses entrepôts au Québec et de faire affaire par l'intermédiaire de tiers locaux pour la livraison de ses produits. Elle reprend son modèle d'affaires en place jusqu'en 2020. Amazon compte continuer à offrir la même qualité de service, tout en l'améliorant et en permettant une économie de coûts pour les clients à long terme[5].

[14] Or, selon M. Desnoyers, le service de livraison *Prime* ne tarde pas à se détériorer peu après ces fermetures. Les délais de livraison ne sont pas respectés et des commandes sont annulées. Le 29 janvier 2025, il passe une commande pour un lot de lames de rasoir, soit un *Item éligible*, avec une livraison prévue le jour suivant, le 30 janvier. Or, la livraison est effectuée le 3 février 2025[6].

[15] M. Desnoyers cite différentes publications en appui de ses allégations :

1- Une discussion sur la plateforme Reddit[7]. Le 22 janvier 2025, un participant écrit que les livraisons *Prime* pour plusieurs items qui devraient normalement être reçus le jour suivant sont désormais annoncées après quatre jours. Il se demande si la situation n'est que temporaire. Il a obtenu une annulation de son abonnement. D'autres répondent qu'ils annulent aussi, pour cette raison, comme pour d'autres.

2- Une autre discussion sur la même plateforme le 23 janvier 2025[8]. Un participant écrit qu'il constate désormais des délais de livraison annoncés de quatre jours pour presque tous les items.

3- Un commentaire partagé sur Instagram le 23 janvier 2025 par Carl Boutet, stratège en vente au détail[9].

Dans le cadre d'une discussion portant, entre autres, sur les impacts de la décision impopulaire d'Amazon sur les nombreux employés, il observe depuis deux jours des délais de livraison offerts prolongés de un jour à cinq jours en banlieue. Amazon blâme les conditions météorologiques, ajoutant à l'insatisfaction des clients.

4- Un article publié dans *The Logic* le 12 février 2025, intitulé « *Amazon delivery times in Quebec double as firm mothballs warehouses* »[10]. Entre autres sujets reliés à la fermeture des entrepôts, l'article décrit que, pour certains articles, les délais de livraison auraient doublé à la suite de cette décision d'Amazon. À court terme, pour le moins, les fermetures affecteraient les délais de livraison à Montréal. La ville était auparavant desservie par une livraison la journée même ou le jour suivant. Apparemment, ce ne serait plus le cas. Un client de Toronto recevrait sa boîte de chocolat le lendemain, alors que le client *Prime* basé à Montréal la recevrait le quatrième jour. D'autres exemples sont offerts. Amazon met en garde de tirer des conclusions hâtives et avance que l'expérience des clients sera pratiquement la même malgré les changements.

5- Un article paru sur le blogue *Uranium Waves* le 16 février 2025[11]. Cet article souligne les mêmes points que le précédent et discute des volets politiques, stratégiques et commerciaux de la décision d'Amazon de fermer ses entrepôts. Au moins à court terme, les avantages d'une livraison rapide s'avèrent compromis pour les clients du Québec, malgré les propos rassurants d'Amazon. Le vécu relaté par les clients démontre une extension des délais de livraison et des divergences marquées des délais de livraison entre Montréal et Toronto. Intelcom prend la relève de certaines livraisons et il faudra suivre si elle pourra pallier les délais.

6- Des articles parus dans *La Presse* entre le 19 et le 25 février 2025[12]. Ils rapportent que des abonnés d'Amazon ont remarqué un prolongement des délais de livraison à la suite de la fermeture de ses entrepôts. On y lit qu'une consultation d'une trentaine d'articles sélectionnés au hasard parmi les meilleurs vendeurs peut être livrée dans un délai de quatre, cinq, voire six jours ouvrables à destination du centre-ville de Montréal, même avec un abonnement *Prime*, alors que la livraison se fait en une ou deux journées à Toronto et Calgary. Certains détaillants du Québec auraient aussi constaté une augmentation des délais vers le Québec, mais pas pour les autres grandes villes du pays, même pour de la marchandise en provenance du Québec.

7- Quelques lecteurs de La Presse commentent. Certains se plaignent de délais de livraison plus longs que ceux représentés[13] :

- Lecteur 1 : reproche que son produit ne soit plus éligible à une livraison en un jour, alors que c'était le cas avant la fermeture des entrepôts. Il a l'impression de ne plus en avoir pour son argent.
- Lecteur 4 : reproche une commande promise en deux jours arrivée en trois. Une seconde promise en un jour retardée. Il a demandé un remboursement de cette commande et un désabonnement.
- Lecteur 5 : cliente de l'Outaouais qui déplore que la livraison ne se fasse plus chez elle et avoir dû cueillir ses colis dans un centre de distribution Purolator. Elle a annulé son abonnement.
- Lecteur 6 : déplore qu'une livraison promise le lendemain soit arrivée quatre jours plus tard.
- Lecteur 7 : déplore les délais de livraison plus longs et a décidé d'annuler son abonnement.

[16] On remarque que la preuve soumise se situe dans une période restreinte d'environ un mois suivant la fermeture des entrepôts.

2. LA PREUVE APPROPRIÉE AUTORISÉE

[17] Amazon a été autorisée à produire certains éléments de preuve. Plusieurs sont éclairants.

[18] D'une part, la preuve soumise démontre que M. Desnoyers garde sous silence dans sa demande d'autorisation un nombre considérable de commandes passées à la boutique en ligne d'Amazon entre le 22 janvier et le 18 juin 2025[14].

[19] D'abord, il passe cinq commandes d'*Items éligibles* avant l'achat allégué dans sa demande et une autre le même jour. Ces commandes sont livrées à l'intérieur des délais d'un ou deux jours promis lors de l'achat[15].

[20] Ensuite, à partir du 31 janvier 2025, M. Desnoyers passe 45 autres commandes. Seules les cinq commandes suivantes présentent des retards de livraison :

20.1. Un thermomètre "Meater Plus Thermometer" (pièce AMZ-14) - *Livraison en un jour*; ce thermomètre, commandé le 7 février, est expédié le même jour et livré le dimanche 9 février, alors que la date de livraison prévue était le samedi 8 février;

20.2. De la cire "Mushers Secret Dog Paw Wax" (pièce AMZ-16*) - Livraison en un jour*; ce produit, commandé le 12 février 2025, est expédié le même jour et livré le 14 février, alors qu'il était visé par l'expédition en un jour. On remarque que la date de livraison initialement prévue était le 15 février;

20.3. Un ruban adhésif "Alientape Nano Double Sided Tape" (pièce AMZ-17) - *Free Prime delivery - one day;* ce produit, commandé le 3 mars 2025 est expédié le 4 mars et on estime qu'il sera livré le même jour. Il est livré le 11 mars 2025, 7 jours plus tard;

20.4. Des biscuits "Big Daddy Oatmeal Cookies" (pièce AMZ-17); il s'agit de la même commande que la précédente. Ces biscuits sont remboursés le 10 mars 2025, avant la livraison;

20.5. Des tasses "Wlass Espresso Cups" (pièce AMZ-18) - *Free Prime one-day delivery*; ces tasses sont commandées le 6 mars, expédiées le 7 et livrées le 9 mars, alors que la date de livraison estimée au moment de la commande est le 7 mars;

20.6. Des pantalons "Baleaf Mens Sweatpants" (pièce AMZ-44) - *Two-Day shipping*; ces pantalons, commandés le 15 mai et expédiés le même jour, sont livrés le 20 mai. On remarque que la date de livraison estimée lors de la commande est le 26 mai.

[21] Ainsi, dans les mois qui suivent la fermeture des entrepôts d'Amazon au Québec, M. Desnoyers reçoit la majorité de ses commandes à l'intérieur des délais de livraison *Prime*. La proportion des commandes livrées avec retard est faible:

- janvier 2025 : une commande sur sept;
- février 2025 : deux commandes sur six, dont une livrée avant la date de livraison acceptée lors de la commande;
- mars 2025 : une commande sur dix;
- avril 2025 : aucune sur treize;
- mai 2025 : une sur onze, mais avec un délai de livraison prévu et accepté au moment de l'achat;
- juin 2025 : aucune sur quatre.

[22] Finalement, on remarque que pour quatre des commandes passées par M. Desnoyers durant cette période, la date de livraison prévue et acceptée ne répond pas aux délais de un ou deux jours stipulés au contrat d'abonnement *Prime*:

- Pièce AMZ-5 : commande passée le 24 janvier 2025 avec une date de livraison initialement prévue le 27 janvier 2025;
- Pièce AMZ-6 : commande passée le 25 janvier 2025 avec une date de livraison initialement prévue le 30 janvier;

- Pièce AMZ-16 : commande passée le 12 février avec une date de livraison initialement prévue le 15 février;
- Pièce AMZ-44 : commande passée le 15 mai avec une date de livraison initialement prévue le 26 mai.

3. LES CRITÈRES D'AUTORISATION

[23] Quatre critères d'autorisation cumulatifs sont édictés par l'article 575 C.p.c.

[24] Comme l'a récemment rappelé la Cour d'appel, ces critères doivent être interprétés de manière large et généreuse afin de promouvoir les objectifs de l'action collective, soit l'accès à la justice, la dissuasion des comportements dommageables et l'indemnisation des victimes.[16]

3.1 M. Desnoyers fait-il valoir une cause défendable? (art. 575 (2) C.p.c.)

[25] Le rôle du juge d'autorisation est de filtrer les demandes frivoles ou manifestement non fondées.

[26] Le juge tient pour avérées les allégations factuelles de la demande, sauf celles qui sont vagues, imprécises, manifestement inexactes ou autrement contredites. Les autres allégations, soit celles de nature juridique, les allégations génériques ou générales, ou celles qui relèvent de l'opinion, de la spéculation ou de l'hypothèse, ne sont pas tenues pour avérées[17]. De simples affirmations de cette nature doivent être appuyées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable[18].

[27] Le juge peut également examiner les pièces produites afin de vérifier le caractère soutenable des allégués[19].

[28] Le juge peut aussi trancher une pure question de droit et interpréter le droit applicable afin de remplir son rôle, mais il doit se garder :

- d'examiner la valeur probante des allégations ou des pièces et;
- de se prononcer sur le bien-fondé juridique des conclusions à l'égard des faits[20] .

[29] M. Desnoyers se voit imposer un fardeau peu élevé. Il n'a qu'à démontrer la simple possibilité d'avoir gain de cause, et ce, à l'égard de l'un des fondements de sa réclamation[21].

[30] Il propose de considérer que sa cause d'action fondée sur les articles 40 et 41 L.p.c. est défendable et que ce constat suffit pour faire droit à sa demande d'autorisation. Il a raison, mais seulement en partie.

[31] D'une part, les allégations et les pièces soumises à leur appui suffisent pour démontrer l'existence d'une cause défendable, mais pas au-delà du mois de mars 2025. D'autre part, la composition du groupe doit être restreinte afin d'assurer que le groupe inclut seulement les membres qui bénéficient d'une cause d'action.

3.1.1 Une cause défendable jusqu'au 31 mars 2025

[32] M. Desnoyers a payé son abonnement *Prime* afin de bénéficier des délais de livraison rapide et sans frais.

[33] Durant les mois de janvier, février et mars 2025, il a reçu quatre commandes avec retard de livraison par rapport aux représentations d'Amazon.

[34] Il a aussi commandé à quatre reprises des produits normalement disponibles à la livraison *Prime*, mais avec des dates de livraison prévues plus tard que les délais *Prime*. Deux de ces commandes ont finalement respecté le délai de livraison *Prime*.

[35] Ces faits qui ressortent des allégations et de la preuve appropriée permise, conjugués aux articles

publiés de façon contemporaine aux retards de livraison, sont suffisants pour permettre d'envisager qu'Amazon n'était pas pleinement en mesure de livrer dans les délais promis pendant les semaines qui ont suivi la fermeture de ses entrepôts.

[36] Ainsi, il est possible que M. Desnoyers réussisse à démontrer sur le fond du litige qu'Amazon a manqué à l'exécution de ses obligations en conformité avec ses représentations que les *Items éligibles* seraient livrés dans les délais de un ou deux jours promis, fondant son recours en vertu des articles 40 et 41 de la L.p.c. et ses réclamations en dommages en vertu de l'article 272 L.p.c.

[37] C'est sur le fond que le Tribunal décidera si les allégations sont avérées, si les faits reprochés sont véritablement des manquements donnant lieu aux dommages réclamés et si les comportements reprochés relèvent d'une ignorance ou d'une insouciance telles que des dommages punitifs doivent être accordés.

[38] Par ailleurs, les faits allégués et les pièces produites ne suffisent pas à démontrer l'existence d'une cause d'action allant au-delà du 31 mars 2025.

[39] Après cette date, une seule livraison sur 28 est faite avec retard chez M. Desnoyers, soit la livraison des pantalons “Baleaf Mens Sweatpants” (pièce AMZ-44). Ces pantalons, commandés le 15 mai et expédiés le même jour, sont livrés le 20 mai. Or, la date de livraison estimée lors de la commande est le 26 mai, soit neuf jours après la commande et cette date de livraison tardive est acceptée par M. Desnoyers. On ignore tout des explications que M. Desnoyers reçoit d'Amazon, lorsqu'il passe la commande, pour justifier le retard de livraison anticipé. D'ailleurs, M. Desnoyers ne soulève pas ce possible retard de livraison au soutien de sa demande.

[40] Devant l'absence d'allégations étayant de façon suffisante des retards de livraison au-delà du mois de mars 2025, le recours doit être circonscrit à la période allant de la fermeture des entrepôts au 31 mars 2025.

3.1.2 Un groupe restreint aux membres ayant subi des retards de livraison

[41] M. Desnoyers démontre une cause défendable à l'égard des membres du groupe qui, comme lui, sont des membres *Prime* qui ont commandé des *Items éligibles* durant la période du recours et qui ont subi des retards de livraison.

[42] Or, il demande d'être autorisé à représenter tous les membres qui détenaient un abonnement *Prime* durant la période du recours. Cette proposition ne tient pas.

[43] D'une part, le nombre impressionnant de commandes passées par M. Desnoyers et livrées dans les délais laisse entrevoir que plusieurs membres *Prime* sont susceptibles de ne pas avoir subi de retards de livraison.

[44] D'autre part, l'abonnement *Prime* procure divers autres avantages que celui d'une livraison rapide. Entre autres, l'abonnement donne accès à la plateforme *Prime Video*, à la diffusion de musique en continu, à la lecture illimitée de livres numériques et au stockage de photographies. Des membres *Prime* peuvent fort bien avoir profité exclusivement de ces avantages durant la période du recours, sans être déçus par des délais de livraison tardifs, parce qu'ils n'ont rien commandé.

[45] Le groupe sera défini de façon à n'inclure que les membres *Prime* qui ont subi un retard de livraison :

Toutes les personnes physiques du Québec qui i) étaient membres Amazon *Prime* entre le 22 janvier 2025 et le 31 mars 2025; ii) ont acheté un produit à la boutique en ligne Amazon.ca à la suite de représentations d'un délai de livraison de un ou deux jours; et iii) le délai de livraison a excédé un ou deux jours, selon le cas.	*Any physical person in Québec who i) was an Amazon Prime member between January 22, 2025, and March 31, 2025; ii) made a purchase in the Amazon.ca store after being represented a delivery time of one or two days; and iii) the delivery time after ordering the item exceeded one or two days, depending on the representations made.*

3.2 L'action collective proposée soulève-t-elle des questions identiques, similaires ou connexes? (art. 575(1) C.p.c.)

[46] Une seule question commune peut suffire à satisfaire l'exigence de l'article 575 (1) C.p.c., « si elle permet de faire avancer le débat ou de favoriser son règlement d'une manière non négligeable, sans qu'on doive nécessairement y apporter une réponse commune »[22].

[47] Ce critère n'est pas contesté et est satisfait.

[48] Le Tribunal retient les questions communes proposées par M. Desnoyers.

3.3 La composition du groupe rend-elle difficile ou peu pratique d'appliquer les règles du mandat ou de la jonction d'instances? (art. 575 (3) C.p.c.)

[49] Ce troisième critère d'autorisation est généralement satisfait s'il existe un groupe comprenant un grand nombre de personnes dont l'identité n'est pas facilement déterminée et dont la composition rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui (article 91 C.p.c.) ou sur la jonction d'instance (article 210 C.p.c.)[23] .

[50] En l'espèce, l'existence d'un groupe de membres *Prime* est évidente et n'est pas contestée. Par ailleurs, le groupe doit être circonscrit de façon à n'inclure que les membres qui ont subi un retard de livraison.

[51] Même circonscrit de cette façon, le groupe contient un grand nombre de personnes dont l'identité n'est pas facilement déterminable et sa composition rend difficile et impraticable l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou encore celles de la jonction d'instances.

3.4 M. Desnoyers peut-il représenter le groupe adéquatement? (art. 575 (4) C.p.c.)

[52] Le seuil afférent à ce critère est généralement facilement satisfait. La personne qui propose d'intenter une action collective pour le compte de plusieurs doit démontrer qu'elle pourra assurer cette fonction de façon adéquate, qu'elle s'intéresse à l'affaire, qu'elle en a une compréhension générale et qu'elle sera en mesure de prendre les décisions qui s'imposent à la lumière des conseils de ses avocats, qu'elle a elle-même un intérêt à poursuivre et qu'elle ne se place pas en situation de conflit d'intérêts avec les autres membres du groupe[24].

[53] Ces éléments doivent être interprétés de façon libérale, afin qu'aucun représentant ne soit exclu *à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement* [25]. Le critère est « *minimaliste* ». On ne recherche pas un représentant qui soit « *parfait* »[26].

[54] Ce critère n'est pas contesté, à juste titre. M. Desnoyers démontre qu'il pourra jouer le rôle de représentant de façon adéquate.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[55] **ACCORDE** la demande d'autorisation d'exercer une action collective;

[56] **ATTRIBUE** au demandeur, Jean Desnoyers le statut de représentant des membres inclus dans le groupe défini comme suit :

Toutes les personnes physiques du Québec qui i) étaient membres Amazon *Prime* entre le 22 janvier 2025 et le 31 mars 2025; ii) ont acheté un produit à la boutique en ligne Amazon.ca à la suite de représentations d'un délai de livraison de un ou deux jours; et iii) le délai de livraison a excédé un ou deux jours, selon le cas.	*Any physical person in Québec who i) was an Amazon Prime member between January 22, 2025, and March 31, 2025; ii) made a purchase in the Amazon.ca store after being represented a delivery time of one or two days; and iii) the delivery time after ordering the item exceeded one or two days, depending on the representations made.*

[57] **IDENTIFIE** les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement comme suit :

a) Les défendeurs ont-ils commis des pratiques interdites concernant les services de livraison *Prime,* en violation du *Code civil du Québec*, de la *Loi sur la protection du consommateur* et/ou de la *Loi sur la concurrence*?

b) Les défendeurs sont-ils solidairement responsables en tant qu'auteurs conjoints de la mise en œuvre de pratiques interdites?

c) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et/ou à une réduction de leurs obligations, et dans l'affirmative, pour quel montant?

d) Les membres de la classe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs, et, dans l'affirmative, pour quel montant?

[58] **IDENTIFIE** les conclusions recherchées par l'action collective comme suit:

a) DÉCLARER qu'Amazon a violé ses obligations contractuelles et violé le *Code civil*, la *loi sur la concurrence* et la *loi sur la protection des* consommateurs;

b) CONDAMNER Amazon à verser à chaque membre du groupe des dommages-intérêts compensatoires comme suit :

  i. Le remboursement intégral des cotisations *Prime* payées pendant la période du recours; ou alternativement;

  ii. La différence entre les cotisations *Prime* payées et la valeur réelle du service dégradé reçu;

  iii. Le tout, majoré des intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter de la date de signification;

c) CONDAMNER Amazon à verser des dommages-intérêts punitifs de l'ordre établi par le Tribunal à chaque membre du groupe pour avoir sciemment facturé pour des services qu'elle ne pouvait pas fournir, en violation des articles 219, 220, 227, 272 et 228 de la *loi sur la protection du consommateur*;

d) ORDONNER le recouvrement collectif de tous les dommages-intérêts dus aux membres du groupe;

e) CONDAMNER Amazon à payer tous les frais judiciaires, y compris les honoraires d'experts, les frais d'avis et les frais d'administration d'un recouvrement éventuel;

f) RENDRE toute autre ordonnance que cette honorable Cour jugera nécessaire pour assurer une compensation complète des membres du groupe et la dissuasion de conduites similaires.

[59] **DÉCLARE** que tout membre du groupe qui n'aura pas demandé son exclusion du groupe sera lié par tout jugement à intervenir dans le cadre de l'action collective, conformément à la loi;

[60] **FIXE** le délai d'exclusion à 60 jours suivant la parution de l’avis aux membres les informant du présent jugement;

[61] **DÉTERMINE** que l’action collective devra être entreprise dans le district de Montréal;

[62] **CONVOQUE** les parties afin d’approuver le contenu et les modalités de publication de l’avis aux membres du présent jugement;

[63] **LE TOUT** avec les frais de justice, y compris le coût de tous les avis aux membres.

______________________________DOMINIQUE
POULIN, J.C.S.

Me Saro Turner
Me François Pariseau
Me Guillaume Savard
SLATER VECCHIO LLP
Avocats du demandeur

Me Quentin Montpetit
Me Alexandre Fallon
OSLER, HOSKIN & HARCOURT, S.E.N.C.R.L./S.R.L.
Avocats des défenderesses

Date d’audience : 8 avril 2026

---

[1] *Amended Application for Authorization to Institute a Class action and Appoint Applicant as Class Representative*, par. 5.

[2] *Id.*, par. 5.1.

[3] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c P-40.1.

[4] Pièce P-8.

[5] Pièce P-11.

[6] Pièce P-19.

[7] Pièce P-12.

[8] Pièce P-13.

[9] Pièces P-14, P-15 et P-16.

[10] Pièce P-20.

[11] Pièce P-21.

[12] Pièce P-22.

[13] *Id*.

[14] Pièces AMZ-2 et AMZ-4 à AMZ-54.

[15] Pièces AMZ-4, AMZ-5, AMZ-6, AMZ-7, AMZ-8 et AMZ-9.

[16] *Royer* c. *Capital One Bank Canada Branch)*, 2025 QCCA 217, (« ***Royer*** »), par. 23.

[17] *Tessier* c. *Economical, compagnie mutuelle d’assurance*, 2023 QCCA 688, (« ***Tessier*** »), par. 27, citant *L’Oratoire Saint-Joseph*

du Mont-Royal c. *J.J.*, 2019 CSC 35, [2019] 2 RCS 831, (« ***L'Oratoire Saint-Joseph*** »), par. 59 et 60.

[18] *Infineon Technologies AG* v. *Option consommateurs*, 2013 SCC 59, par. 134 (« ***Infineon*** »).

[19] *Royer*, préc., note 16, par. 24; *Homsy* c. *Google*, 2023 QCCA 1220, par. 17.

[20] *L'Oratoire Saint-Joseph*, préc., note 17, par. 55.

[21] *Davies* c. *Air Canada*, 2022 QCCA 1551, par. 16 et 30. Voir également *Benjamin* c. *Crédit VW Canada inc*, 2022 QCCA 1383, par. 45 et 46; *Gauthier* c. *Bombardier inc*., 2026 QCCA 148.

[22] *Tessier*, préc., note 17, par. 26 et 28.

[23] *Id*., par. 28.

[24] *Id*., par. 29.

[25] *Infineon*, préc., note 18, par. 149.

[26] *Tenzer* c. *Huawei Techniologies Canada Co. Ltd*, 2020 QCCA 633, par. 30, citant les enseignements du professeur Pierre-Claude Lafond, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Éditions Thémis, 1996, p. 419.

AVIS :
Le lecteur doit s'assurer que les décisions consultées sont finales et sans appel; la consultation du plumitif s'avère une précaution utile.

SOQUIJ

À propos
Qui est SOQUIJ?
Historique
Gouvernance
Équipe
Promesse client
Partenaires
Contributions, commandites et dons

Publications
Plan stratégique
Rapport annuel
Infolettres
Nouvelles
Fils RSS

Je suis
Un professeur ou un étudiant
Un jeune juriste
Un huissier
Un éditeur
Un citoyen

Accessibilité | Plan du site | Accès à l'information | Politique de confidentialité | Conditions d'utilisation | English

Gérer mes fichiers témoins (cookies)

© Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) - Tous droits réservés | SOQUIJ est une société qui relève du
de la Justice du Québec

ï»¿