

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001358-254

DATE : Le 14 octobre 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE 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
(PERMISSION D'UNE PREUVE APPROPRIÉE)

APERÇU

[1] Le Tribunal autorise les défenderesses à produire des éléments de preuve nécessaires aux arguments qu'elles entendent soulever au stade de l'appréciation des critères d'autorisation.

CONTEXTE

[2] Le requérant souhaite être autorisé à entreprendre une action collective pour le compte des membres ayant souscrit un abonnement (« **Prime** ») auprès des défenderesses (« **Amazon** »). Ces membres auraient été privés du service de livraison rapide promis aux clients du Québec sur les biens éligibles à cette préférence.

[3] Le requérant fait valoir que le service de livraison gratuit en deux jours est présenté comme un avantage offert aux membres « Prime » sur sa plateforme : *Expédition Prime GRATUITE en deux jours au plus tard*. Les membres Prime bénéficient aussi d'une option de livraison le lendemain sur certains items sélectionnés.

[4] Le requérant avance que les défenderesses Amazon sont en défaut de donner suite à leur engagement depuis la fermeture de leurs sept entrepôts au Québec en janvier 2025, alors qu'elles ont maintenu la facturation pour ce service de livraison rapide à 99 \$ par année ou 9,99 \$ par mois, et ce, sans informer les membres que le service Prime ne serait pas disponible comme avant.

[5] Ces manquements et représentations, que le demandeur estime mensongères, seraient contraires à la *Loi sur la protection du consommateur*¹ ainsi qu'à la *Loi sur la concurrence*².

[6] Le recours proposé recherche compensation pour les membres du groupe pour la valeur du service non offert, une réduction des obligations des membres pour les frais d'abonnement facturés pour des services non offerts ainsi que des dommages punitifs.

[7] Les défenderesses souhaitent introduire en preuve différents éléments visant à contester la demande d'autorisation d'exercer l'action collective.

ANALYSE

1.1 Principes juridiques

[8] L'article 574 du *Code de procédure civile* énonce que le Tribunal peut permettre la présentation d'une preuve appropriée au stade de la demande d'autorisation.

[9] La jurisprudence enseigne que la preuve permise sera limitée à ce qui est nécessaire, voire indispensable à l'analyse des critères d'autorisation.

[10] Ainsi, une preuve qui démontre à sa face même que les allégations essentielles de la demande d'autorisation sont invraisemblables, fausses ou inexactes ou que la demande d'autorisation est vouée à l'échec pourra être permise³.

¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1.

² *Loi sur la concurrence*, LRC 1985, c C-34.

[11] Le Tribunal pourra aussi considérer qu'une preuve lui est nécessaire afin de préciser des éléments factuels essentiels à la demande d'autorisation et assurer une meilleure compréhension du contexte factuel de la demande, que ce soit afin de vérifier l'existence d'une cause défendable, ou encore servir son analyse des autres critères d'autorisation⁴.

[12] Afin d'évaluer le caractère approprié de la preuve, le juge doit tenir compte de l'analyse qu'il devra entreprendre au stade de l'autorisation. À cet égard, la preuve appropriée ne peut mener à la tenue d'un débat portant sur le fondement de l'action collective en regard des faits allégués ni à l'évaluation de la valeur probante des allégations et éléments de preuve soumis. La preuve appropriée permise au stade de l'autorisation ne doit pas être susceptible d'être contestée quant à sa portée ou sa valeur probante. En outre, la preuve ne doit pas ouvrir un débat quant à sa suffisance.

[13] Voici comment la Cour d'appel résume le tout dans *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*⁵:

[51] Cette preuve doit en effet être essentielle, indispensable et limitée à ce qui permet de démontrer sans conteste que les faits allégués sont invraisemblables ou faux. Elle ne doit pas avoir pour effet de forcer la tenue d'un débat contradictoire sur une question de fond ou, dit autrement, entraîner la tenue d'un procès avant le procès.

[52] Si la preuve déposée est susceptible d'être éventuellement contredite par le requérant, le juge de l'autorisation doit faire preuve de prudence et ne pas tenir pour acquis qu'elle est vraie. Il doit se rappeler qu'il ne doit tenir pour avérés que les faits allégués par le requérant et non pas ceux allégués par l'intimé, même lorsque la preuve produite par ce dernier démontre *prima facie* l'existence de ces faits.

[53] À ce stade, le fardeau du requérant en étant un de logique (également qualifié de fardeau de démonstration) et non de preuve, il n'a d'ailleurs pas à offrir une preuve prépondérante de ce qu'il avance, mais bien, tout au plus, une « certaine preuve » et n'a pas l'obligation de contester la preuve que l'intimé dépose, ni d'y répondre. D'ailleurs, il n'est souvent pas en mesure de le faire puisqu'il n'a pas toujours toute la preuve en main, une bonne partie de celle-ci pouvant être en possession de l'intimé.

[54] Bref, la preuve déposée par un intimé au soutien de sa contestation ne change pas le rôle du juge de l'autorisation qui peut, certes, trancher une pure question de droit et interpréter la loi pour déterminer si l'action collective projetée est frivole, mais qui ne peut, pour ce faire, apprécier la preuve comme s'il y avait

³ *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, par. 51; *Leventakis c. Amazon.com inc.*, 2020 QCCS 289, par. 4 à 12; *Option Consommateurs c. Banque Amex du Canada*, 2006 QCCS 6290, par. 20.

⁴ *Lachaine c. Air Transat AT inc.*, 2021 QCCS 256, par. 57 et 58; *Seigneur c. Netflix International*, 2018 QCCS 1275, par. 27 et 28.

⁵ *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*, 2020 QCCA 1647, par. 51 à 54.

eu un débat contradictoire ou encore présumer vraie celle déposée par l'intimé alors qu'elle est contestée ou simplement contestable.

[Références omises et soulignement du Tribunal]

[14] Essentiellement, *[l]e but visé est d'éviter que l'affaire fasse l'objet d'un procès à l'étape de l'autorisation, laquelle ne vise qu'à écarter les demandes frivoles ou manifestement non fondées en droit*⁶.

[15] Il est utile de souligner que le juge doit exercer sa discrétion avec prudence et modération et que cette discrétion s'exerce en accord avec les règles de proportionnalité⁷.

[16] En outre, ce n'est pas au stade de la demande de preuve appropriée que le juge doit se pencher sur la valeur des arguments annoncés en contestation de l'autorisation.

1.2 Discussion

1.2.1 La preuve proposée par les défenderesses

[17] La preuve appropriée que les défenderesses désirent soumettre est constituée de déclarations assermentées de leurs représentants, appuyées de 55 éléments de preuve.

[18] Les défenderesses souhaitent établir les faits suivants :

- La fermeture des opérations logistiques au Québec a été progressive et n'était pas encore complète lors des retards dans la livraison des produits allégués par le demandeur.
- Le demandeur n'a aucune relation contractuelle avec Amazon.com, inc. ni Amazon Canada Fulfillment Services, ULC.
- Après le 22 janvier 2025, les défendeurs ont continué d'offrir des prestations de livraison de deux jours aux membres de Quebec Prime, y compris le demandeur.
- En fait, à la suite du 22 janvier 2025, à l'exception d'une seule livraison de produit que le demandeur a divulguée dans la demande (pièces P-18 et P-19), le demandeur a commandé 51 produits en utilisant les avantages de livraison Prime en un ou deux jours, et parmi ces commandes, 27 ont été livrées à temps, 19 à l'avance et seulement 5 ont connu des retards de livraison.

⁶ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 4, par. 62.

⁷ *Baratto c. Merck Canada inc.*, préc., note 1, par. 51; *Leventakis c. Amazon.com inc.*, préc., note 1, par. 4 à 12; *Option Consommateurs c. Banque Amex du Canada*, préc., note 1, par. 20.

- Le demandeur demeure membre Prime et n'a pas demandé l'annulation de son adhésion Prime, que ce soit pour les raisons énoncées dans la demande ou autrement.
- Amazon.com.ca ULC est l'entité responsable d'offrir le programme Amazon Prime aux consommateurs canadiens.
- Le nombre d'articles examinés par les articles de presse (pièces P-20, P-21 et P-22 de la demande modifiée) mentionnés par le demandeur est infinitésimal comparé au nombre de produits mis en vente dans le magasin Amazon.ca qui étaient admissibles aux avantages Prime de livraison en un jour ou en deux jours durant la semaine du 16 au 22 février 2025, soit la même semaine que celle de la survenance des faits soulevés dans les articles.

1.2.2 L'analyse du caractère approprié de la preuve soumise

1.2.2.1 La déclaration assermentée de Jasmin Begagic, directeur – Opérations régionales chez Amazon Canada Services de commande, ULC (pièce R-1)

[19] Le déclarant fait état des dates des fermetures des différents entrepôts et des opérations particulières de chacun d'eux.

[20] Cette preuve est destinée à remettre en cause l'incidence des fermetures sur les délais de livraison des produits. L'exercice envisagé par les défenderesses est de la nature d'une analyse factuelle cherchant à écarter le syllogisme juridique proposé.

[21] Cette déclaration n'est appuyée d'aucune pièce justificative.

[22] Au mérite de l'affaire, une telle preuve ne serait pas établie par le seul témoignage de ce déclarant. Son témoignage serait appuyé des éléments de preuve utiles afin de démontrer les dates de fermeture des entrepôts et soutenir que les opérations ont été maintenues jusqu'à ces dates. La preuve serait approfondie de façon à mieux comprendre les effets de fermeture des différents entrepôts sur la chaîne d'approvisionnement et de livraison.

[23] Les faits allégués dans cette déclaration assermentée apparaissent incomplets et ne seront pas tenus comme avérés au stade de l'autorisation.

[24] Le demandeur n'a pas pris position relativement à cette preuve appropriée.

[25] Par prudence, avec les réserves exprimées ci-dessus, le Tribunal en permettra la production, étant entendu que la production d'une preuve appropriée ne modifiera en rien le rôle du Tribunal au stade de l'autorisation.

1.2.2.2 La déclaration assermentée de Rebecca Hartley, Parajuriste en litige chez Amazon.com Services LLC (pièce R-2)

[26] Cette déclarante révèle l'historique des transactions du requérant, pièces justificatives à l'appui. Celles-ci font état des commandes, des dates d'expédition et de livraison (pièces AMZ-2 et AMZ-4 à AMZ-54). Cette preuve semble à ce stade difficilement contestable. Les défenderesses font valoir que cette preuve leur est nécessaire pour permettre l'argument voulant que les délais de livraison non respectés sont des cas d'exception. Sans discuter à ce stade du mérite de cet argument, cette preuve apparaît appropriée.

[27] La déclarante explique aussi ce que les délais promis signifient, selon la page website d'Amazon (pièce AMZ-3). Cette preuve est nécessaire afin de circonscrire les représentations des défenderesses eu égard aux délais de livraison.

[28] Elle relate aussi qu'au Canada, le programme Amazon Prime est offert par Amazon.com.ca ULC, et non par Amazon.com, inc. ni par Amazon Canada Fulfillment Services, ULC., tel qu'énoncé dans les Conditions Amazon Prime, (pièce AMZ-1). Elle ajoute que le site web et l'application mobile utilisés par les clients sont opérés exclusivement par Amazon.com.ca, tel qu'il appert des conditions d'utilisation apparaissant à la pièce P-6 du demandeur.

[29] La pièce AMZ-1 est permise. Cet élément de preuve est neutre et complète la preuve documentaire afférente à la relation contractuelle liant le demandeur. Le volet argumentatif contenu aux paragraphes 3 à 5 n'est par ailleurs pas permis.

[30] Finalement, la déclarante relate que le demandeur continue d'être un membre Prime et qu'il n'a pas fait de demande d'annulation de son abonnement. Ces faits ne sont pas contestés et ils sont nécessaires afin de permettre l'argument des défenderesses qui souhaitent attaquer la cause d'action du demandeur et sa qualité de représentant pour ce motif. Sans reconnaître le mérite de cet argument, cette preuve est appropriée.

[31] Il importe par ailleurs de préciser que le Tribunal ne s'écartera pas de son rôle au stade de l'autorisation et que la permission de produire cette preuve appropriée à ce stade ne permettra pas la tenue d'un débat contradictoire sur des questions de fond.

1.2.2.3 La déclaration assermentée de Michelle Emaelaf, Responsable du marketing et de l'équipe principale chez Amazon.com.ca ULC (pièce R-3)

[32] Dans un premier temps, cette déclaration assermentée explique la relation entre les défenderesses et décrit sommairement les sphères d'activités de chacune. Ces explications ne sont pas appuyées de pièces justificatives.

[33] Ces simples affirmations ne seraient pas suffisantes au procès pour écarter la possibilité d'un lien de droit entre le demandeur et les défenderesses. Une preuve étoffée serait soumise afin d'appuyer chacun de ses paragraphes.

[34] Le Tribunal ne pourra, au stade de l'autorisation, se fier sur cette simple preuve, non tenue pour avérée, pour conclure à l'absence d'un lien de droit avec deux des trois défenderesses.

[35] C'est une chose de plaider que la demande d'autorisation ne comporte pas les allégations de faits utiles pour établir l'existence d'un lien de droit avec chacune des défenderesses. C'en est une autre de demander le rejet d'une demande d'autorisation sur la foi de sept paragraphes énonçant de façon générale l'absence d'implication des sociétés concernées.

[36] Considérant l'objectif recherché par cette preuve, il s'avère non indiqué d'en permettre la production.

[37] Dans un second temps, la déclarante discute des articles de presse cités en appui de la demande d'autorisation. Elle discrédite les informations révélées en arguant que la disponibilité des délais de livraison « Prime » peut varier selon l'adresse de livraison pour certains produits. Essentiellement, les paragraphes 10 à 14 développent un argument fondé sur les conditions apparaissant à la pièce AMZ-1.

[38] Cette déclaration cherche à amener le Tribunal à soupeser la valeur probante des allégations et de la preuve soumise en appui de la demande d'autorisation, sans pour autant en établir sans conteste la fausseté. Or, le Tribunal ne peut être amené à faire cette analyse au stade de l'autorisation.

[39] Au paragraphe 15, la déclarante minimise l'impact des articles de presse en précisant le nombre considérable d'items par ailleurs disponibles à la livraison « Prime » au Québec pendant la période visée. Cette preuve n'est pas appuyée et non vérifiable. En outre, les délais effectifs de livraison des items concernés ne sont pas indiqués. Cette preuve n'établit pas la fausseté des allégations du demandeur. Elle invite à un exercice d'appréciation qui n'est pas attendu du Tribunal au stade de l'autorisation.

[40] Cette preuve n'est pas permise.

[41] Par ailleurs, la déclarante introduit en preuve le fait que les conditions Amazon Prime ont été modifiées le 12 septembre 2025 et elle produit la pièce AMZ-55.

[42] Cette preuve pourra être utile, le cas échéant, afin de définir le groupe.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[43] **ACCUEILLE** en partie de la demande des défenderesses de produire une preuve appropriée;

[44] **AUTORISE** la production à titre de preuve appropriée de la déclaration de Jasmin Begagic, Directeur-Opérations régionales chez Amazon Canada Services de commande, ULC.;

[45] **AUTORISE** la production à titre de preuve appropriée de la déclaration de Rebecca Hartley, Parajuriste en litige chez Amazon.com Services LLC et des pièces AMZ-1 à AMZ-54, sauf en ce qui concerne les paragraphes 3 à 5;

[46] **AUTORISE** la production à titre de preuve appropriée du paragraphe 16 de la déclaration de Michelle Emaelaf, Responsable du marketing et de l'équipe principale chez Amazon.com.ca ULC et de la pièce AMZ-55.

[47] **LE TOUT** sans frais de justice, vu le sort mitigé de la demande.

DOMINIQUE POULIN, J.C.S.

Me Al Brix
Me François Pariseau
SLATER VECCHIO LLP
Avocats du demandeur

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

Date d'audience : 29 septembre 2025