

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: 500-06-000766-150

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

SÉBASTIEN PAQUIN-CHARBONNEAU,

Demandeur

-c.-

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC
INC.,

Défenderesse

**DEMANDE INTRODUCTIVE DE L'INSTANCE
(Art. 583 C.p.c.)**

LE JUGEMENT D'AUTORISATION

- 1- Le 30 septembre 2016, la Cour supérieure a autorisé par jugement (ci-après le « jugement ») l'exercice d'une action collective contre la défenderesse pour le compte des personnes membres du groupe (ci-après désignés les « Membres ») identifié comme suit au jugement :

« Toutes les personnes physiques qui, après le 23 septembre 2012, ont utilisé une carte de débit pour l'achat de jetons à un casino de la Société des casinos du Québec inc. et qui ont payé des « frais de surcharge ».

- 2- La Cour supérieure a attribué à Sébastien Paquin-Charbonneau le statut de représentant aux fins d'exercer la présente demande introductive d'instance d'une action collective ;
- 3- Le jugement a identifié comme suit les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de l'action collective :
- A. Quelle est la qualification juridique de la transaction par laquelle le consommateur utilise sa carte de débit pour l'achat de jetons ?
- B. Est-ce que les contrats de vente d'instruments d'échange, concluent entre la défenderesse et les Membres où des frais de surcharge ont été payés, constituent des contrats de consommation ?
- C. Est-ce que la défenderesse a exigé aux membres un prix supérieur à celui qui est annoncé pour la vente d'instruments d'échange lorsque ces derniers ont payé par carte de débit ?

- i. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'art. 224 c) de la L.p.c. ?
- D. Est-ce que les *frais de surcharge* imposés pour le paiement par carte de débit ont valablement été dénoncés par la défenderesse aux membres au moment de la formation des contrats ?
 - i. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'art. 12 de la L.p.c. ?
- E. Dans l'affirmative à l'une des questions, les membres ont-ils le droit de réclamer à la défenderesse le paiement des montants suivants :
 - i. Le remboursement complet ou partiel des sommes perçues par la défenderesse à titre de frais de surcharge ?
 - ii. Le paiement d'une somme de 100.00\$ à titre de dommages punitifs pour chacun des Membres ?
 - iii. Les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits ?

LA DÉFENDERESSE

- 4- La Société des loteries du Québec (ci-après « **SLQ** ») est une société d'État créée en vertu de la *Loi sur la société des loteries du Québec*, RLRQ, c. S-13.1, et elle a pour fonctions de conduire et d'administrer des systèmes de loterie ainsi que d'exercer les commerces qui contribuent à l'exploitation d'un casino d'État dans la province du Québec ;
- 5- La défenderesse, la Société des casinos du Québec, une filiale détenue à 100% par la SLQ, est responsable de la gestion quotidienne des casinos d'État dans la province du Québec, tel qu'il appert d'une copie de l'extrait informatisé du registre des entreprises, pièce **P-1** ;
- 6- Le siège social de la défenderesse est situé à Montréal, province de Québec ;
- 7- Les casinos d'État exploités par la défenderesse sont au nombre de quatre, soit le casino de Montréal situé au 1, avenue du Casino, Montréal (Québec), H3C 4W7, le casino du Lac-Leamy situé au 1, boul. du Casino, Gatineau, (Québec), J8Y 6W3, le casino de Charlevoix situé au 183, rue Richelieu, La Malbaie, (Québec), G5A 1X8 et le casino de Mont-Tremblant situé au 300, chemin des Pléiades, Mont-Tremblant (Québec), J8E 0A7 (ci-après nommés ensemble les « **casinos** »);
- 8- La défenderesse est un « *commerçant* » au sens de la L.p.c. lorsqu'elle conclut avec un Membre, pour la vente de biens et services dans ses casinos, un « *contrat de consommation* », tel que défini à l'article 2 de la L.p.c. qui prévoit :

« 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. »,

LES INSTRUMENTS D'ÉCHANGE (JETONS) VENDUS PAR LA DÉFENDERESSE

- 9- Dans ses casinos, la défenderesse exploite, entre autres, des systèmes de loterie identifiés sous l'appellation « jeux de casino », des restaurants, des bars et des boutiques ;
- 10- Selon le *Règlement sur les jeux de casino*, RLRQ, c. S-13.1, r.3.1 (ci-après le « **Règlement sur les jeux de casino** »), les jeux de casino comprennent les types de jeux suivants : les jeux de tables (notamment le black jack, le poker, la roulette, etc.), le Keno, les machines à sous ;
- 11- Dans ses casinos, la défenderesse vend des instruments d'échange identifiés, notamment, comme des coupons, des jetons ou autres objets¹ ;
- 12- Ces instruments d'échange, dont les jetons, ne peuvent être utilisés ou échangés que dans les casinos de la défenderesse en échange de biens et services offerts en ces lieux, notamment comme droit de jouer aux jeux de hasards offerts par la défenderesse ;
- 13- Ainsi, pour avoir le droit de jouer aux jeux de tables, les consommateurs doivent se procurer des jetons lesquels sont vendus dans les casinos de la défenderesse ;
- 14- Les jetons sont des objets en plastique de forme circulaire ou rectangulaire de différente couleur identifiant la défenderesse et ses casinos ;
- 15- Ces objets sont communément appelés jetons et plaquette de jeux, jetons d'échange, jetons de « drop » et jetons cadeaux ;
- 16- Pour les jetons vendus à ses casinos, la défenderesse leur attribue une valeur équivalente en argent (\$) qui correspondent au montant qui y est inscrit ;
- 17- Les jetons peuvent avoir une valeur unitaire de 0.50\$, 1\$, 2\$, 2.50\$, 5\$, 10\$, 25\$, 100\$, 500\$, 1000\$ ou 5000\$;
- 18- Dans les faits, le jeton ou l'instrument d'échange atteste aux consommateurs un droit de jouer ou de participer à un ou plusieurs des jeux de hasard offerts aux casinos de la défenderesse
- 19- En sommes, la défenderesse conclut un contrat de vente de biens lorsqu'elle vend aux consommateurs des jetons dans ses casinos ;

LES FRAIS DE SURCHARGE

- 20- En principe, les modes de paiement acceptés par la défenderesse dans ses casinos sont : l'argent comptant, la carte de débit et les cartes de crédit, le tout tel qu'il appert d'une copie de la page web des casinos du Québec de la défenderesse, pièce P-2 ;

¹ *Règlement sur les jeux de casino*, art.4.

- 21- À ce titre, la défenderesse dispose de plusieurs terminaux de point de vente (« TPV ») dans ses casinos comme mode de paiement offerts aux consommateurs lorsque ceux-ci désirent payer avec une carte de débit ;
- 22- La défenderesse vend ses jetons à ses caisses auprès des caissiers et aux tables de jeux auprès des croupiers ;
- 23- Lorsqu'un Membre désire payer par carte de débit, les croupiers dirigent ceux-ci aux caisses du casino pour l'achat avec le système « débit Interac » puisqu'un TPV n'est pas disponible à chaque table ;
- 24- La défenderesse n'impose aucuns frais supplémentaires aux Membres pour une transaction de vente de jetons lorsqu'ils font le paiement en argent comptant ;

LE PAIEMENT PAR TPV AVEC LE SERVICE « DÉBIT INTERAC »

- 25- Pour faire un paiement avec une carte de débit pour la vente de jetons, les Membres doivent utiliser un TPV soit un mode de paiement offert par la défenderesse à ses casinos ;
- 26- Toutefois, la défenderesse impose des frais supplémentaires désignés « frais de surcharge » aux Membres lorsqu'ils payent avec une carte de débit et ce, en sus du prix annoncé ;
- 27- Les étapes suivantes sont effectuées par les Membres lorsqu'ils font le paiement avec la carte de débit à l'un ou l'autre des TPV de la défenderesse après avoir conclu un contrat de vente de jetons ;
- 28- Après avoir remis leur carte de débit au caissier, les Membres doivent reconfirmer à l'écran du TPV le prix annoncé par la défenderesse (étape 1);
- 29- Ensuite, une seconde fenêtre s'affiche à l'écran du TPV de la défenderesse demandant aux Membres d'accepter, en sus du prix annoncé, l'imposition de frais de surcharge, ce qu'ils ont fait (étape 2);
- 30- Puis, une autre fenêtre affiche à l'écran du TPV de la défenderesse le nouveau montant total à payer et les Membres doivent accepter, ce qu'ils ont fait (étape 3);
- 31- Finalement, les Membres choisissent le compte bancaire à débiter pour l'achat (étape 4) et ont composé leur numéro d'identification personnel (NIP) (étape 5);
- 32- Après avoir complété le paiement, la défenderesse remet aux Membres un relevé de transaction qui comprend plusieurs informations, notamment la mention que le paiement est relatif à un achat, le montant initial de la transaction, le montant du frais de surcharge et le montant total du paiement ;
- 33- En plus, les frais de surcharge ne sont pas dénoncés préalablement aux Membres à l'utilisation du TPV et sont divulgués seulement après la formation du contrat de vente de jetons ;

- 34- Les frais de surcharge imposés aux Membres étaient de deux dollars (2,00\$) en 2013 par transaction passée avec une carte de débit et de trois dollars (3,00\$) depuis 2014 ;

LE MODE OPÉRATOIRE DE LA DÉFENDERESSE (À PARTIR DE FÉVRIER 2015)

- 35- Depuis février 2015 approximativement, la défenderesse a modifié certaines opérations aux caisses avec pour conséquence de détourner ou de perpétuer les pratiques illégales dénoncées par le demandeur ;
- 36- Dans le cadre d'un contrat de vente de jetons d'une valeur supérieure à 500.00\$ et suite au paiement, la défenderesse remet à ses caisses directement aux Membres des jetons de « drop » échangeable contre des jetons de table auprès d'un croupier et accepte le paiement par carte de débit à ses TPV et elle n'impose aucuns frais de surcharge ;
- 37- Pour la vente de jetons cadeaux, la défenderesse impose toujours un frais de surcharge aux Membres pour le paiement avec sa carte de débit à ses TPV ;
- 38- Toutefois, lors de la vente de jetons d'une valeur inférieure à 500.00\$, la défenderesse fragmente la transaction en reportant la remise des jetons et impose toujours un frais de surcharge lors du paiement avec carte de débit à ses TPV ;
- 39- À cette occasion, la défenderesse décide alors de ne pas remettre de jetons directement aux Membres, bien qu'ils aient payé pour ceux-ci, et leurs remet plutôt de l'argent comptant pour qu'ils retournent à la table de jeu afin d'obtenir auprès du croupier la remise des jetons ;

FRAGMENTATION DE LA TRANSACTION

- 40- Hormis le cas connu d'une caisse spécifique situé près des tables du « Poker Texas Hold'em » au casino de Montréal où aucuns frais de surcharge ne sont imposés lorsque que les Membres effectuent le paiement pour la vente de jetons pour une valeur inférieure à 500.00\$ avec leur carte de débit, ailleurs dans l'un ou l'autre des casinos de la défenderesse, celle-ci impose toujours illégalement des frais de surcharge en fragmentant artificiellement la transaction ;
- 41- Les Membres qui désirent faire le paiement avec une carte de débit lors de la vente de jetons sont invités par les préposés de la défenderesse à se déplacer à l'une ou l'autre des caisses de la défenderesse où des TPV sont installés ;
- 42- Les Membres se présentent alors à une caisse de la défenderesse pour faire le paiement avec leur carte de débit ;
- 43- Les Membres doivent effectuer le paiement de la vente de jetons à partir du TPV de la défenderesse ;
- 44- Les mêmes étapes précisées aux paragraphes 28 à 31 de la présente demande sont effectuées par les Membres pour effectuer le paiement ;

- 45- Après que le paiement ait été reçu, la défenderesse remet aux Membres un relevé de transaction qui comprend plusieurs informations, notamment la mention que le paiement est relatif à un achat, le montant initial de la transaction, le montant du frais de surcharge et le montant total du paiement ;
- 46- Au lieu que le préposé remette directement aux Membres les jetons achetés (comme c'est la pratique avec les jetons d'une valeur supérieure à 500.00\$ et à la caisse près des tables du « Poker Texas Hold'em »), la défenderesse choisit de remettre aux Membres des effets (argent comptant) et informe les Membres qu'ils devront obtenir les jetons auprès du croupier en retournant à la table de jeu ;
- 47- Les Membres se rendent aux tables de jeu et obtiennent les jetons après avoir remis les effets au croupier ;
- 48- Dans les faits, il s'agit d'une seule et unique transaction, soit la vente de jetons, et non un service distinct et supplémentaire de retrait d'argent, ce dernier (service) étant réservé et délivré uniquement par les institutions financières ou les entreprises de services partagés (guichet automatique) ;

LES FAUTES DE LA DÉFENDERESSE

L'ARTICLE 224 C) L.P.C.

- 49- L'article 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (« L.p.c. ») stipule que le prix annoncé par le commerçant doit inclure le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour la vente d'un bien ou d'un service ;
- 50- En violation de l'article 224 c) L.p.c., la défenderesse a exigé aux Membres des frais de surcharge en sus du prix annoncé et ce, parce que le paiement pour l'achat de jetons était fait avec une carte de débit ;
- 51- De manière prohibée à l'article 224 c) de la L.p.c., les montants à titre de frais de surcharge que la défenderesse exige des Membres au moment de faire le paiement par carte de débit à un TPV sont en lien avec l'utilisation de ce mode de paiement ;
- 52- Or, la défenderesse n'a pas inclus au prix annoncé initialement les frais de surcharge pour le paiement par carte de débit à un TPV, ce qui est interdit par l'article 224 c) de la L.p.c. ;
- 53- Dans les faits, le prix annoncé par la défenderesse aux Membres pour l'achat de jetons a toujours été majoré par la suite d'un frais de surcharge au moment du paiement avec la carte de débit à un TPV, le tout, en contradiction avec le prix de vente annoncé et représenté par la défenderesse ;

- 54- Cette situation a prévalu pour chacune des transactions, incluant celle où il y a eu fragmentation de la transaction, où les Membres ont payé avec une carte de débit à un TPV pour la vente de jetons ;
- 55- Ces *frais de surcharge* ont été facturés par la défenderesse aux Membres uniquement lorsqu'ils payaient avec leur carte de débit, car dans le cas d'un paiement en argent comptant, aucuns frais de surcharge n'étaient exigés ;
- 56- La défenderesse commet le manquement prévu à l'article 224 c) L.p.c. en exigeant un prix supérieur à celui annoncé en facturant des frais de surcharge ;
- 57- De plus, la défenderesse a pour pratique de fragmenter la transaction de vente de jetons lorsque les Membres désirent payer avec une carte de débit, et ce, dans le but de leur facturer des frais de surcharge illégaux ;
- 58- Globalement, il s'agit d'une seule et unique transaction, soit la vente de jetons payée avec une carte de débit ;
- 59- Chacun des Membres a payé un prix supérieur à celui annoncé pour la vente de jetons en effectuant un paiement avec une carte de débit ;
- 60- Cette violation est sérieuse et fait fi d'un objectif de protection fondamental de la L.p.c., à l'effet que le consommateur doit payer uniquement le prix annoncé dans le but que les commerçants incluent dans le prix de vente tous les frais qu'ils encourent et ainsi permettre les comparaisons nécessaires, et le choix éclairé du consommateur ;

L'ARTICLE 12 L.P.C.

- 61- La défenderesse a contrevenu à l'art. 12 de la L.p.c. en omettant de divulguer les *frais de surcharge* préalablement à la formation du contrat de vente d'instruments d'échange avec les Membres ;
- 62- Les frais de surcharge imposés par la défenderesse sont des frais liés à l'exécution du paiement découlant de l'achat de jetons ;
- 63- Ces frais de surcharge devaient être préalablement divulgués avant la formation du contrat de vente de jetons ;
- 64- Dans tous les cas, ces frais de surcharge ont été divulgué seulement après la formation du contrat de vente de jetons
- 65- Les Membres ont tous reconfirmé à la première fenêtre (étape 1) du TPV leur consentement à la vente de jetons pour la valeur indiquée à l'écran ;
- 66- Ensuite, une seconde fenêtre (étape 2) est apparue indiquant que des frais de surcharge étaient facturés ;

- 67- Ainsi, la défenderesse a imposé aux Membres des frais supplémentaires après la conclusion du contrat et uniquement lorsque le mode de paiement utilisé était une carte de débit ;
- 68- Cette violation est sérieuse et fait fi d'un objectif de protection fondamental de la L.p.c., à l'effet que le consommateur doit être bien informé de toutes les conditions de son contrat pour qu'il puisse faire un choix éclairé en connaissant précisément ce à quoi il s'engage ;

LES DOMMAGES

Remboursement des frais de surcharge

- 69- Le demandeur et les Membres ont subi des dommages résultant des agissements fautifs de la défenderesse, à savoir le paiement de frais de surcharge de deux dollars (2,00\$) en 2013 par transaction et de trois dollars (3,00\$) à partir de 2014 par transaction en sus du prix annoncé, pour l'achat de jetons avec une carte de débit ;
- 70- Le demandeur et les Membres demandent que la défenderesse soit condamnée à verser à chacun des membres les montants suivants :
- a) Le remboursement des frais de surcharge imposés par la défenderesse pour chacune des transactions passées pour l'achat de jetons à l'un de ses casinos d'État avec une carte de débit ;

Dommages intérêts punitifs

- 71- Considérant les circonstances des violations aux articles 12 et 224 c) de la L.p.c., la défenderesse doit être condamnée à payer des dommages-intérêts punitifs au demandeur et aux Membres ;
- 72- En effet, la défenderesse a été plusieurs fois avisée de l'irrégularité de sa pratique visant à imposer des frais supplémentaires lorsque le consommateur paye par carte de débit à l'un de ses TPV ;
- 73- Le ou vers le 11 novembre 2013, Me Bouthillier a reconnu devoir revoir ses processus aux caisses sous prétexte qu'une confusion apparente existait, le tout tel qu'il appert d'une copie de la lettre datée du 11 novembre 2013, pièce P-3 ;
- 74- À cette lettre, la défenderesse a reconnu l'exercice de la pratique dénoncée de facturer des frais de surcharge en sus du prix annoncé, lorsque le paiement est fait avec une carte de débit : « *Comme vous le savez, de façon générale, l'achat de jetons de jeu s'effectue en argent comptant auprès d'un croupier ou à une caisse, et ce, sans aucuns frais.* » (pièce P-3) ;
- 75- Le 12 décembre 2014, le demandeur a dénoncé à nouveau à la défenderesse qu'elle imposait toujours illégalement des frais de surcharge aux prix annoncés initialement pour la vente de jetons lorsque les membres payaient par carte de

débit, le tout tel qu'il appert d'une copie de la lettre datée du 12 décembre 2014, pièce P-4 ;

- 76- Toutefois, au fil des communications avec le demandeur, la défenderesse n'a jamais fourni d'indications claires à l'effet qu'elle avait l'intention se conformer intégralement aux articles 12 et 224 c) de la L.p.c., ni dédommager le demandeur ;
- 77- Or, malgré le fait que la défenderesse ait été avisée à plusieurs reprises de la problématique des frais de surcharge, elle a plutôt choisi d'augmenter de 50% ceux-ci, en les faisant passer de deux dollars (2.00\$) à trois dollars (3.00\$) en 2014 ;
- 78- Au surplus, en augmentant le montant des frais de surcharge à 3.00\$ en 2014, la défenderesse a, de façon intentionnelle et en toute connaissance de cause, ratifié les contraventions à la loi ;
- 79- Cette violation aux dispositions de la L.p.c. est d'autant plus marquée lorsque la défenderesse n'impose aucun frais de surcharge pour l'achat de jetons d'une valeur supérieure à 500.00\$;
- 80- La défenderesse n'a pas agi en bon citoyen corporatif, elle n'a pas été diligente dans l'exécution de ses obligations, elle a plutôt adopté une attitude laxiste, passive et au mépris des droits des membres et des obligations qu'impose la L.p.c.;
- 81- Considérant l'insouciance et la négligence sérieuse dont a fait preuve la défenderesse en violant de façon répétée les articles 12 et 224 c) de la L.p.c. et ayant été avisée depuis août 2013 de la problématique, l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 de la L.p.c. doit être accordé ;

LES FAITS SPÉCIFIQUES AU DEMANDEUR ET REPRÉSENTANT M. SÉBASTIEN PAQUIN-CHARBONNEAU

- 82- Le demandeur, Sébastien Paquin Charbonneau, est un client occasionnel du casino de Montréal de la défenderesse et un Membre ;
- 83- Depuis le 10 août 2013, le demandeur a conclu plusieurs contrats de vente de jetons et autres instruments d'échange aux comptoirs de casinos appartenant à la défenderesse ;
- 84- Le demandeur est un consommateur au sens de la L.p.c. ;
- 85- Le ou vers le 10 août 2013, le demandeur s'est présentée au casino de Montréal pour jouer à un jeu de table de type poker avec jetons ;
- 86- Pour avoir le droit de jouer aux tables de poker et miser, le demandeur a dû se procurer des jetons, lesquels sont offerts notamment aux caisses du casino de Montréal de la défenderesse ;

- 87- Ainsi, le demandeur s'est présenté à une caisse du casino de Montréal et a demandé au caissier d'acheter pour l'équivalent de 200.00\$ en jetons ;
- 88- Le demandeur a remis sa carte de débit au caissier comme mode de paiement pour l'achat de jetons au montant de 200,00\$;
- 89- Le caissier a composé les informations sur le TPV, a inséré la carte de débit dans l'appareil et a remis celui-ci au demandeur pour qu'il fasse le paiement ;
- 90- Premièrement, à l'écran du TPV, le demandeur a reconfirmé le prix annoncé des jetons au montant de 200.00\$ (étape 1) ;
- 91- Deuxièmement, une seconde fenêtre s'est affichée à l'écran du TPV demandant au demandeur de confirmer le montant des frais de surcharge au montant de 2.00\$, ce qu'il a fait (étape 2) ;
- 92- Troisièmement, une autre fenêtre s'est affichée à l'écran du TPV demandant au demandeur de confirmer le nouveau montant total de la transaction, ce qu'il a fait (étape 3) ;
- 93- Quatrièmement, le demandeur a choisi le compte bancaire à être débité pour le paiement et a composé son numéro d'identification personnel (NIP) (étape 4) ;
- 94- Ainsi, le prix final était maintenant de deux cent deux dollars (202,00\$) au lieu du prix de vente initialement annoncé de deux cents dollars (200,00\$) ;
- 95- Parce qu'il payait les jetons avec sa carte de débit, la défenderesse a imposé au demandeur des frais de surcharge au montant de deux dollars (2,00\$), le tout tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce P-5 ;
- 96- Par ailleurs, le relevé de transaction (pièce P-6) de la défenderesse qualifie la transaction du demandeur comme un « Achat » ;
- 97- Par la suite, le caissier a préparé les jetons équivalents à deux cents (200,00\$) et a placé ceux-ci dans un boîtier en plastique et les a remis au demandeur ;
- 98- Peu de temps après, le demandeur a procédé à quelques vérifications à la L.p.c. qui lui ont permis de suspecter que la défenderesse s'adonnait possiblement à une pratique commerciale interdite lorsqu'elle imposait des frais de surcharge de 2.00\$ pour le paiement effectué par carte de débit ;
- 99- Le ou vers le 12 août 2013, le demandeur a transmis une lettre à la défenderesse afin de se plaindre de cette situation et exiger la cessation de cette pratique, le tout tel qu'il appert d'une copie de la lettre datée du 12 août 2013 ainsi que la preuve de signification par courrier recommandé, pièce P-6 ;
- 100- Le ou vers le 11 novembre 2013, Me Bouthillier, représentant de la défenderesse a répondu par écrit à la lettre du demandeur, (pièce P-3) ;

- 101- À cette lettre (pièce P-3), Me Bouthillier affirme que la pratique de la défenderesse d'imposer des frais supplémentaires au moment d'effectuer le paiement avec une carte de débit est légale et termine en mentionnant « *Nous comprenons, cependant, que la procédure précitée et l'application des frais peuvent amener une certaine confusion. Dans ce contexte, la Société des casinos du Québec (SCQ) entend prochainement revoir ses processus aux caisses* » ; (nos soulignements)
- 102- Le ou vers le 1er février 2014, le demandeur a conclu deux autres transactions en payant avec sa carte de débit pour l'achat de jetons (1) d'une valeur de deux cents dollars (200,00\$) et (2) d'une valeur de cent dollars (100,00\$) ;
- 103- En ces deux occasions, les mêmes frais de surcharge de 2,00\$ ont été imposés à chacune des transactions, le tout tel qu'il appert d'une copie du relevé de transactions et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-7** ;
- 104- Le ou vers le 14 novembre 2014, soit près d'un an après sa plainte, le demandeur a fait l'achat de cent dollars (100,00\$) de jetons à une caisse du casino de Montréal ;
- 105- Au moment du paiement des jetons, le demandeur a constaté que des frais de surcharge au montant de trois dollars (3,00\$) avait été facturé parce qu'il payait avec sa carte de débit, le tout tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-8** ;
- 106- Le demandeur a constaté que les frais payés le 14 novembre 2014 étaient de 50% plus élevés que ceux facturés et payés auparavant ;
- 107- Ainsi, malgré les dénonciations du demandeur, la défenderesse a non seulement poursuivi cette pratique de facturation des frais de surcharge pour le paiement par carte de débit, mais au surplus elle les a augmentés ;
- 108- Le ou vers le 12 décembre 2014, le demandeur s'est plaint par lettre à la défenderesse afin de dénoncer à nouveau l'existence de la pratique, le tout tel qu'il appert d'une copie de la lettre datée du 12 décembre 2014, pièce **P-9** ;
- 109- Le ou vers le 26 janvier 2015, Me Bouthillier a répondu à la lettre du 12 décembre 2014 du demandeur annonçant que la défenderesse avait l'intention de modifier sa pratique en cours à l'occasion d'une mise à jour de ses terminaux point de vente (TPV), (pièce P-4);
- 110- Dans sa lettre, Me Bouthillier, soulignait que cette mise à jour « *aurait pour effet de ne plus facturer de frais de transaction de l'achat de jetons à une caisse via un TPV. Cette opération sera dès lors considérée comme une seule et unique transaction d'achat. Par contre, dans le cas d'un achat de jetons et d'un retrait d'argent, les frais de transaction demeureront et seront, suite à son approbation, facturés au client.* » (pièce P-9) (nos soulignements)

- 111- En premier lieu, le demandeur a constaté que le représentant de la défenderesse a reconnu l'existence de la problématique dénoncée et convient d'y mettre fin le 1er février 2015 en cessant de percevoir les frais de surcharge lors de transactions d'achat de jetons payés par carte de débit ;
- 112- Toutefois, le demandeur a également constaté que la pratique dénoncée demeure en vigueur dans le cas où un consommateur désirait à la fois faire l'achat de jetons et faire un retrait d'argent ;
- 113- Au final, la défenderesse a refusé d'indemniser le demandeur pour les frais de surcharge qu'elle lui a imposés lors du paiement pour l'achat de jetons avec sa carte de débit, se résumant à réitérer sa position exprimée à sa lettre du 11 novembre 2013, soit qu'elle refusait de donner suite à sa réclamation ;
- 114- Les communications émanant du représentant de la défenderesse ne contredisent pas l'existence d'une pratique systémique ayant place dans ses établissements à l'effet que c'est au moment du paiement de la transaction que les frais de surcharge pour des transactions effectuées par cartes de débit sont divulgués et imposés aux consommateurs ;
- 115- Le 4 août 2015, le demandeur a effectué d'autres transactions d'achats de jetons pour jouer aux tables de poker Texas Hold'em et aux tables de Black jack ;
- 116- Le 4 août 2015, le demandeur a fait l'achat de 100.00\$ de jetons aux caisses du poker du casino de Montréal avec sa carte de débit à un TPV de la défenderesse et aucuns frais de surcharge ne lui a été facturé, tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce P-10 ;
- 117- La même journée, soit le 4 août 2015, le demandeur se rend à une table de Black Jack et demande s'il peut faire l'achat de 200.00\$ de jetons.
- 118- Le croupier le dirige alors à l'une des caisses du casino de Montréal pour faire le paiement avec sa carte de débit ;
- 119- Au moment de faire le paiement, des frais de surcharge au montant de 3.00\$ lui ont été facturés pour cette transaction (pièce P-10) ;
- 120- Les mêmes étapes précisées aux paragraphes 90 à 93 de la présente demande ont été effectuées par le demandeur pour compléter le paiement à l'aide du TPV de la défenderesse ;
- 121- Suite au paiement, au lieu de remettre des jetons, le préposé de la défenderesse a remis au demandeur des effets qu'il devait remettre ensuite au croupier situé à la table de jeu pour obtenir ses jetons ;

- 122- Le 29 octobre 2015, le demandeur a effectué d'autres transactions d'achat de jetons au casino de Montréal ;
- 123- Le 29 octobre 2015, le demandeur a fait l'achat de 100.00\$ de jetons aux caisses du poker du casino de Montréal en payant avec sa carte de débit à un TPV de la défenderesse et aucuns frais de surcharge ne lui ont été facturés, tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-11** ;
- 124- La même journée, soit le 29 octobre 2015, le demandeur a fait l'achat de 100.00\$ de jetons-cadeaux à l'une des caisses du casino de Montréal en payant avec sa carte de débit à un TPV de la défenderesse et des frais de surcharge au montant de 3.00\$ lui ont été facturés, tel qu'il appert du reçu émis par la défenderesse et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-12** ;
- 125- Le 27 février 2016, le demandeur a fait l'achat de 500.00\$ de jetons aux caisses à une caisse du Casino de Montréal en payant avec sa carte de débit à un TPV de la défenderesse et aucuns frais de surcharge ne lui a été facturés, tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-13** ;
- 126- Après avoir payé, le préposé de la défenderesse a alors remis un jeton d'une valeur de 500.00\$ (jetons de « drop ») directement au demandeur qui a pu se diriger pour jouer à une table de jeu ;
- 127- Le 3 mars 2016, le demandeur voulait acheter 200.00\$ de jetons à la table de jeu du casino de Mont-Tremblant de la défenderesse ;
- 128- Le croupier lui a indiqué que s'il voulait payer avec sa carte de débit, il devait se diriger à la caisse ;
- 129- Les mêmes étapes précisées aux paragraphes 88 à 91 de la présente demande sont effectuées par le demandeur pour compléter le paiement ;
- 130- Après que le paiement ait été reçu, la défenderesse a remis au demandeur un relevé de transaction qui comprend plusieurs informations, notamment la mention que le paiement est relatif à un achat, le montant initial de la transaction, le montant du frais de surcharge et le montant total du paiement, tel qu'il appert d'une copie du relevé de transaction et du relevé de compte de demandeur, pièce **P-14** ;
- 131- Au lieu que le préposé remette directement au demandeur les jetons achetés (comme c'est la pratique avec les jetons d'une valeur supérieure à 500.00\$ et à la caisse près des tables « Texas Poker Hold'em »), la défenderesse décide de remettre au demandeur des effets (argent comptant) et l'informe qu'il devra obtenir les jetons auprès du croupier en retournant à la table de jeu ;

132- Dans les faits, il s'agit de la même et unique transaction, soit l'achat de jetons, mais qui a été fragmenté illégalement par la défenderesse afin de facturer des frais de surcharge au demandeur ;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR

ACCUEILLIR la demande introductive d'instance ;

CONDAMNER la Société des casinos du Québec inc. à rembourser Sébastien Paquin-Charbonneau et à chacun des Membres les sommes qu'ils ont payées à la défenderesse (somme à parfaire) à titre de frais de surcharge pour les transactions payées par carte de débit ;

CONDAMNER la Société des casinos du Québec inc. à payer à Sébastien Paquin-Charbonneau et à chacun des Membres une somme de 100.00\$, à titre de dommages-intérêts punitifs ;

CONDAMNER la Société des casinos du Québec inc. aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévus par le Code civil du Québec sur la totalité des montants susdits ;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif selon les prescriptions des articles 1037 à 1040 (595 à 598 N.C.p.c.) du Code de procédure civile ;

LE TOUT avec frais de justice ;

Longueuil, 6 janvier 2017



CABINET DANIS INC.

Procureurs du demandeur

Longueuil, le 6 janvier 2017



BGA AVOCATS s.e.n.c.r.l.

Co-procureurs du demandeur

N° 500-06-000766-150

**PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

SÉBASTIEN PAQUIN-CHARBONNEAU

Demandeur

c.

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC INC.

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE DE L'INSTANCE
(Art.583 C.p.c.)

ORIGINAL

M^e Charles-Antoine Danis
cadanis@cabinetdanis.com

CABINET DANIS INC.
370, Ch. de Chambly, suite 420
Longueuil, (Québec)
J4H 3Z6

Téléphone: 450-396-7600
Télécopieur: 450-396-7617

ADOBD4

N/D : 10004-5