

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No: 500-06-

(ACTION COLLECTIVE)
COUR SUPÉRIEURE

ANDRÉ BERGERON,

demandeur

c.

LOYALTYONE, CO., faisant affaires sous
la raison sociale **Programme de
Récompense AIR MILES,**

défenderesse

**DEMANDE D'AUTORISATION MODIFIÉE POUR EXERCER UNE
ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT
(Art. 574 et suiv. C.p.c.)**

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC,
SIÉGEANT EN CHAMBRE DE PRATIQUE, DANS ET POUR LE DISTRICT DE
MONTRÉAL, LE DEMANDEUR EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

DÉFINITION DU GROUPE

1. Le demandeur désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après dont il est membre, à savoir :

« Toute personne physique au Québec qui est un adhérent AIR MILES et qui a utilisé, entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016, des milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011 »

(Ci-après désigné « le groupe »)

2. LES FAITS QUI DONNERAIENT OUVERTURE À UNE ACTION INDIVIDUELLE DE LA PART DU DEMANDEUR CONTRE LA DÉFENDERESSE SONT :

LE DEMANDEUR

- 2.1 En tout temps pertinent au présent dossier, le demandeur était un consommateur québécois, résidant dans la ville de Sainte-Clotilde-de-Châteauguay;

LA DÉFENDERESSE

- 2.2 La défenderesse LoyaltyOne, Co. (ci-après appelée « LoyaltyOne ») est une corporation fondée en vertu de la Loi sur les Sociétés par Actions de l'Ontario mais aujourd'hui soumise à la Loi sur les Compagnies de la Nouvelle-Écosse suite à plusieurs fusions, le tout tel qu'il appert d'un extrait de l'état de renseignement d'une personne morale au registre des entreprises, produit au soutien des présentes sous la **cote P-1**;
- 2.3 LoyaltyOne se spécialise dans un programme de fidélisation qui permet à ses adhérents d'accumuler des points chez des commerçants partenaires de la défenderesse;
- 2.4 LoyaltyOne a des activités dans plusieurs pays dont le Royaume-Uni, Émirats Arabes Unis, Qatar, Canada, Espagne et Pays-Bas;
- 2.5 LoyaltyOne est présente au Canada depuis 1992 et a plusieurs partenaires importants qui sont des chaînes de magasins ou commerces dont IGA, Rona, Jean-Coutu et Shell;
- 2.6 Afin de bénéficier des services de LoyaltyOne, le consommateur doit d'abord adhérer au Programme de récompense AIR MILES en s'inscrivant et faisant une demande de carte d'adhésion;
- 2.7 Après l'adhésion, à chaque fois que le consommateur présente sa carte d'adhérent AIR MILES lors d'un achat auprès d'un partenaire de LoyaltyOne, des points lui sont attribués. Ces points sont appelés milles. Aucune taxe (TPS ou TVQ) n'est chargée au consommateur au moment de la présentation de la carte d'adhérent AIR MILES pour cumuler des milles. De plus, la défenderesse ne connaissait pas le bien ou le service que le consommateur achèterait subséquemment avec ses milles de récompense. D'ailleurs, la liste des biens et services disponibles variait dans le temps;
- 2.8 Ces milles ont toujours permis au consommateur d'acheter à rabais des

biens chez les partenaires ou de les utiliser pour réduire le prix d'un billet de voyage par avion. Le consommateur pouvait également convertir ses milles en argent en ligne pour faire des achats en ligne auprès des partenaires, tel qu'il appert de trois extraits du site de LoyaltyOne, produits au soutien des présentes sous la **cote P-2**, ainsi qu'un autre extrait du site de la défenderesse concernant un maillot de hockey Adidas et un extrait du site d'Adidas, produits au soutien des présentes sous la cote P-2a;

- 2.9 Antérieurement au 31 décembre 2011, aucun consommateur n'avait été informé que les milles accumulés expireraient le 1 janvier 2017. Un consommateur avait toujours l'option d'utiliser ses milles ou de les cumuler pour les utiliser plus tard;
- 2.10 Pour un consommateur, l'intérêt de cumuler des milles était d'en cumuler assez pour acheter un bien uniquement avec ses points et surtout d'acheter le bien désiré au moment qu'il désirait;
- 2.11 De plus, le consommateur qui cumule ses milles peut obtenir un rabais plus avantageux que quand il les convertit en argent AIR MILES;

L'ADHÉSION DU DEMANDEUR

- 2.12 En 2008 ou 2009, le demandeur a adhéré au Programme de récompense AIR MILES;
- 2.13 Lors de cette adhésion, aucun délai d'expiration n'était imposé par LoyaltyOne ou ses partenaires à la période d'utilisation des milles. Par conséquent, le demandeur pouvait utiliser ses milles ou les cumuler;

EXPIRATION DES MILLES

- 2.14 Le 1 janvier 2012, LoyaltyOne a pris la décision de changer son Programme de récompense AIR MILES afin de faire expirer les milles après cinq (5) ans d'inutilisation;
- 2.15 Le 25 juillet 2016, LoyaltyOne a même envoyé un courriel aux adhérents du Programme de récompense AIR MILES, incluant les membres, afin de les aviser que « les milles doivent être utilisés dans les 5 ans suivant leur obtention. »;
- 2.16 Le 28 décembre 2011, sans aucun consentement des adhérents au Programme de récompense AIR MILES, LoyaltyOne a annoncé qu'à partir du 31 décembre 2016, les milles ayant plus de 5 ans commenceront à expirer, tel qu'il appert de ladite annonce produite au soutien des présentes

sous la **cote P-3**. Le demandeur n'a pas eu connaissance de la pièce P-3 qui est d'ailleurs rédigée en anglais tandis que le demandeur est francophone;

- 2.17 Subséquemment, la défenderesse a précisé que « À partir du 31 décembre 2016, les milles ayant plus de 5 ans commenceront à expirer une fois par trimestre. »;
- 2.18 Ce changement aux termes et conditions de l'entente entre les parties a été effectué unilatéralement et sans le consentement consommateurs adhérents;
- 2.19 Par son action, LoyaltyOne forçait donc le demandeur soit à renoncer à ses milles accumulés avant le 31 décembre 2011 soit à les utiliser avant le 31 décembre 2016. Si la politique d'expiration des points avait été annoncée lors de l'entente d'adhésion, ni le demandeur ni les autres membres du groupe n'auraient fait d'achat ni présenté leurs cartes d'adhérent AIR MILES auprès des commerçants partenaires de la défenderesse pour cumuler des points qui ne seraient pas encore utilisés le 1 janvier 2017;
- 2.20 L'inconvénient majeur pour le demandeur était que cette expiration forcée empêchait le demandeur de cumuler ses points pour faire les achats qui lui convenaient, en temps et lieu qui lui conviennent;
- 2.21 De plus, le demandeur planifiait utiliser ses points pour un voyage à Walt Disney ou en Italie;
- 2.22 Puisque le demandeur était déterminé à cumuler ses milles, lui enlever ses milles équivalait à lui retirer unilatéralement et sans son consentement tous les privilèges pour lesquels il avait adhéré au Programme de récompense AIR MILES et le contraindre à effectuer des achats auprès des partenaires de LoyaltyOne;
- 2.23 À titre d'exemple, le demandeur ne pouvait jamais accumuler assez de milles pour faire un voyage en Floride en haute saison puisque ni sa moyenne et ni son nombre d'achats auprès des partenaires de LoyaltyOne en cinq (5) ans était assez élevé;
- 2.24 En date du 1 décembre 2016, la défenderesse a fait volte-face et a annoncé qu'elle annulait sa politique d'expiration des points, tel qu'il appert d'un communiqué de presse émis par la défenderesse en date du 1^{er} décembre 2016, produit au soutien des présentes sous la **cote P-4**;

LA RÉCLAMATION DU DEMANDEUR

- 2.25 Avant le 16 novembre 2016, le demandeur avait accumulé trois mille six cent quarante et un (3 641) milles, dont une grande partie depuis plus de cinq (5) ans;
- 2.26 Ces milles avaient été cumulés suite à des achats auprès des partenaires de LoyaltyOne. Le demandeur ne les avait pas utilisés;
- 2.27 Or, faisant face à la menace d'expiration de plusieurs de ses milles le 31 décembre 2016 ainsi que l'expiration de plusieurs autres points à chaque trimestre supplémentaire, le demandeur n'avait plus aucun autre choix que d'utiliser ses milles, contre son gré, en achetant un abri de pêche sur glace pliable tel qu'il appert d'une copie des relevés de son compte Air Miles, produit au soutien des présentes sous la **cote P-5**;
- 2.28 Ces milles n'ont pas utilisés par le demandeur par choix libre et éclairé. Tout au contraire, le demandeur les a utilisés sous la contrainte de l'expiration et la perte des milles accumulés depuis plusieurs années;
- 2.29 Tenant compte de l'affirmation contenue à l'extrait du site de LoyaltyOne à la pièce P-2, la valeur de chaque mille est DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$);
- 2.30 Le demandeur évalue, sauf à parfaire, sa réclamation individuelle en perte de milles à TROIS CENT VINGT-SIX DOLLARS ET QUARANTE-TROIS CENTS (326,43\$);
- 2.31 Le demandeur réclame également des dommages punitifs pour un montant équivalent aux dommages compensatoires de TROIS CENT VINGT-SIX DOLLARS ET QUARANTE-TROIS CENTS (326,43\$);
- 2.32 La réclamation totale individuelle du demandeur est donc SIX CENT CINQUANTE-DEUX DOLLARS ET QUATRE-VINGT-SIX CENTS (652,86\$);
3. LES FAITS QUI DONNERAIENT OUVERTURE À UNE ACTION INDIVIDUELLE DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE SONT :
- 3.1 Le groupe est décrit comme suit :
- « Toute personne physique au Québec qui est un adhérent AIR MILES et qui a utilisé, entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016, des milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011 »;
- 3.2 La réclamation de tous les membres du groupe est basée sur les mêmes faits que ceux spécifiés pour le demandeur dans la présente demande;

3.3 Chaque membre du groupe :

- a) a adhéré au même Programme de récompense AIR MILES;
- b) n'a pas consenti à l'expiration de ces milles;
- c) pouvait accumuler ses milles pour faire les achats qui lui convenaient, en temps et lieu qui lui convenaient;
- d) est forcé d'utiliser ses milles à l'encontre de sa volonté ou de faire face à l'expiration sans compensation de ces milles;
- e) s'est vu contraint d'utiliser ses milles afin d'éviter l'expiration de ses milles;

3.4 Chaque membre du groupe a droit à une réclamation contre LoyaltyOne suite à la même faute et aux mêmes manquements contractuels;

3.5 Suite aux faits et l'expiration unilatérale des milles, tout adhérent a droit au même recours contre la défenderesse;

4. LA COMPOSITION DU GROUPE REND DIFFICILE OU PEU PRATIQUE L'APPLICATION DES ARTICLES 59 OU 67 EN CE QUE :

4.1 Selon le site Wikipedia, approximativement deux tiers des ménages au Canada participent au programme AIR MILES, tel qu'il appert d'un extrait dudit site, produit au soutien des présentes sous la **cote P-6**;

4.2 En considérant que la population du Québec est plus de six millions (6 000 000), le nombre de membres peut dépasser le million d'individus;

4.3 Le nombre exact d'adhérents qui ont utilisé en 2016 leurs milles cumulés antérieurement au 31 décembre 2011 est toutefois inconnu du demandeur. Seule LoyaltyOne connaît le nombre exact ainsi que le nom et les coordonnées de tous les membres du groupe;

4.4 Les membres du groupe résident ou travaillent à divers endroits dans la province de Québec;

5. LES QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES RELIANT CHAQUE MEMBRE DU GROUPE AU DEMANDEUR, QUE LE DEMANDEUR ENTEND FAIRE TRANCHER PAR L'ACTION COLLECTIVE, SONT :

- 5.1 Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres, LoyaltyOne a représenté aux membres qu'ils pouvaient acheter des biens à rabais sans date limite chez ses partenaires ou utiliser leurs milles pour réduire le prix d'un billet de voyage par avion?
 - 5.2 Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres, LoyaltyOne a représenté aux membres qu'ils pouvaient, sans date limite, acheter des biens en ligne auprès de ses partenaires en utilisant leurs milles?
 - 5.3 Est-ce que LoyaltyOne a unilatéralement changé les termes de l'entente entre elle et les membres quant à l'expiration des milles accumulés après cinq (5) ans?
 - 5.4 Est-ce que LoyaltyOne reconnaît la validité perpétuelle des milles accumulés après cinq (5) ans?
 - 5.5 Est-ce que LoyaltyOne a commis une ou plusieurs fautes contractuelles par le fait de sa décision unilatérale de faire expirer unilatéralement les milles accumulés après cinq (5) ans?
 - 5.6 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts compensatoires?
 - 5.7 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts exemplaires?
 - 5.8 Est-ce que le demandeur et les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse des dommages-intérêts et si oui, combien?
6. LES QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT PARTICULIÈRES À CHACUN DES MEMBRES CONSISTENT EN :
- 6.1 Il n'existe aucune question de fait ou de droit particulier à chaque membre du groupe sauf pour les variations légères quant au quantum des dommages;
7. IL EST OPPORTUN D'AUTORISER L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE POUR LE COMPTE DES MEMBRES DU GROUPE :
- 7.1 L'action collective est le meilleur moyen procédural disponible aux membres du groupe afin de protéger et de faire valoir leurs droits;
 - 7.2 Il n'existe aucune différence entre les réclamations individuelles des membres du groupe, sauf pour le quantum;

- 7.3 Les allégations d'entente d'adhésion initiale, de changement unilatéral de l'entente d'adhésion initiale, de l'expiration des milles accumulés après cinq (5) ans, de faute contractuelle, de la contrainte exercée sur les membres les forçant d'utiliser les milles ainsi que le montant réclamé pour chaque mille perdu sont identiques pour chaque membre du groupe;
- 7.4 Les membres du groupe ont subi un dommage tandis que, en l'absence d'une action collective, ils pourraient être empêchés d'instituer une action individuelle séparée contre la défenderesse vu les coûts nécessaires pour faire valoir leurs droits en justice;
- 7.5 Dû au grand nombre de membres, l'absence d'une action collective pourrait résulter en une multitude d'actions individuelles contre la défenderesse, ce qui, à son tour, pourrait conduire à des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques entre les membres du groupe;
8. LA NATURE DU RECOURS QUE LE DEMANDEUR ENTEND EXERCER POUR LE COMPTE DES MEMBRES DU GROUPE EST :
- 8.1 Une action en dommages-intérêts pour faute contractuelle;
- 8.2 L'action sera basée sur les dispositions suivantes : Les articles 11.2, 11.3, 187.3, 215, 216, 218, 219, 220, 222, 228 et 272 de la Loi sur la protection du consommateur, l'article 79.3 du règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1, r.3) ainsi que les articles 6, 7, 1375, 1399, 1402, 1403, 1407, 1434, 1458, 1590, 1601, 1607 et 1621 du Code civil du Québec;
9. LES CONCLUSIONS QUE LE DEMANDEUR RECHERCHE SONT:
- ACCUEILLIR** l'action du demandeur;
- CONDAMNER** la défenderesse à payer au demandeur et à chaque membre du groupe, en dommages compensatoires, la somme de DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mille cumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et utilisé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;
- CONDAMNER** la défenderesse à payer au demandeur et à chaque membre du groupe, en dommages exemplaires, un montant équivalent à DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mille cumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et utilisé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;

LE TOUT avec frais de justice.

10. LE DEMANDEUR DEMANDE QUE LE STATUT DE REPRÉSENTANT LUI SOIT ATTRIBUÉ;
11. LE DEMANDEUR EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES POUR LES RAISONS SUIVANTES :
 - 11.1 Le demandeur est bien informé et comprend les faits à l'origine de la présente demande ainsi que la nature de l'action;
 - 11.2 Étant membre adhérent du Programme de récompense AIR MILES, il connaît personnellement les faits du dossier;
 - 11.3 Il a à cœur le meilleur intérêt du groupe et a compris les inconvénients prévisibles de ce dossier;
 - 11.4 Il a personnellement subi des dommages et est titulaire de milles qui allaient expirer;
 - 11.5 Le demandeur a pris le temps et l'effort nécessaire et est déterminé à agir en tant que représentant du groupe dans le présent dossier;
 - 11.6 Le demandeur a engagé un procureur compétent avec une vaste expérience en litige civil, le tout tel qu'il appert d'une copie de la convention d'honoraires et mandat professionnel signé avec le procureur soussigné, produit au soutien des présentes sous la **cote P-7**;
 - 11.7 Le demandeur a pleinement coopéré avec le procureur soussigné dans le contexte de la présente demande en autorisation, incluant pour répondre diligemment et raisonnablement aux questions et il n'y a aucun doute qu'il continuera à le faire;
 - 11.8 Le demandeur est en aussi bonne position que tout autre membre pour représenter le groupe;
12. LE DEMANDEUR PROPOSE QUE LE ACTION COLLECTIVE SOIT EXERCÉE DEVANT LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL POUR LES RAISONS SUIVANTES :
 - 12.1 Vu que Montréal est la plus grande ville du Québec, le plus grand nombre de membres s'y trouvent;

- 12.2 Le demandeur réside à proximité du district judiciaire de Montréal;
- 12.3 L'établissement québécois de la défenderesse est situé dans le district de Montréal;
- 12.4 Le procureur du demandeur a sa place d'affaires dans le district de Montréal;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR DE :

- (A) ACCUEILLIR la demande du demandeur;
- (B) AUTORISER l'exercice d'une action collective ci-après :
- (i) Une action en dommages-intérêts pour faute contractuelle;
- (C) ATTRIBUER à le demandeur, André BERGERON, le statut de représentant aux fins d'exercer la susdite action collective pour le compte du groupe ci-après décrit :
- « Toute personne physique au Québec qui est un adhérent AIR MILES et qui a utilisé, entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016, des milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011 »
- (D) IDENTIFIER comme suit les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement :
- (i) Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres, LoyaltyOne a représenté aux membres qu'ils pouvaient acheter des biens à rabais sans date limite chez ses partenaires ou utiliser leurs milles pour réduire le prix d'un billet de voyage par avion?
- (ii) Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres, LoyaltyOne a représenté aux membres qu'ils pouvaient, sans date limite, acheter des biens en ligne auprès de ses partenaires en utilisant leurs milles?
- (iii) Est-ce que LoyaltyOne a unilatéralement changé les termes de l'entente entre elle et les membres quant à l'expiration des milles accumulés après cinq (5) ans?
- (iv) Est-ce que LoyaltyOne reconnaît la validité perpétuelle des milles accumulés après cinq (5) ans?
- (v) Est-ce que LoyaltyOne a commis une ou plusieurs fautes contractuelles par le fait de sa décision unilatérale de faire expirer unilatéralement les milles accumulés après cinq (5) ans?

- (vi) Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts compensatoires?
 - (vii) Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts exemplaires?
 - (viii) Est-ce que le demandeur et les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse des dommages-intérêts et si oui, combien?
- (E) IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action du demandeur;

CONDAMNER la défenderesse à payer au demandeur et à chaque membre du groupe, en dommages compensatoires, la somme de DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mille cumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et utilisé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;

CONDAMNER la défenderesse à payer au demandeur et à chaque membre du groupe, en dommages exemplaires, un montant équivalent à DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mille cumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et utilisé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;

LE TOUT avec frais de justice.

- (F) DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;
- (G) FIXER le délai d'exclusion à soixante (60) jours après la date de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalu des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;
- (H) ORDONNER la publication, à une date à être déterminée par cette honorable Cour, d'un avis aux membres dans les termes ci-après et par le moyen indiqué ci-dessous :

Une (1) publication sur le site internet de l'intimée
www.airmiles.ca;
- (I) RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour la désignation du juge pour entendre la présente action collective;
- (J) ORDONNER au greffier de cette Cour, dans le cas où le recours doit être exercé

dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du Juge en chef, au greffier de cet autre district;

(K) LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 27 mai 2019



James R. Nazem

Procureur du demandeur

1010, rue de la Gauchetière O., bureau 1315

Montréal (Ville-Marie), Québec

H3B 2N2

Tél. : (514) 392-0000

Télécopieur : (855) 821-7904

Courriel : jrnazem@actioncollective.com

(ACTION COLLECTIVE)

No: 500-06-

Cour: Supérieure

District : de Montréal

ANDRÉ BERGERON,

demandeur

c.

LOYALTYONE, CO.,

défenderesse

**DEMANDE D'AUTORISATION
MODIFIÉE POUR EXERCER UNE
ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE
REPRÉSENTANT**

ORIGINAL

James R. Nazem

Place du Canada

1010, de la Gauchetière O., bureau 1315

Montréal, Québec, H3B 2N2

Téléphone: (514) 392-0000

Télocopieur: (855) 821-7904

Courrier électronique:

jnazem@actioncollective.com

N/d: 1612JN3508

AN-1795

NAZEM