

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001112-206

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

FAY LEUNG

Demanderesse

c.

DOORDASH TECHNOLOGIES CANADA INC., personne morale légalement constituée ayant son domicile au 1700-1055, West Hastings Street, Vancouver, province de la Colombie-Britannique, V6E 2E9;

Défenderesse

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE**
(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe suivant :

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont effectué une transaction sur l'application mobile DoorDash ou sur le site internet www.doordash.com de la défenderesse et qui ont payé un prix supérieur à celui qui était annoncé;

(ci-après le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

II. LES PARTIES

2. La demanderesse est un consommateur au sens du *Code civil du Québec* (ci-après « **C.c.Q.** ») et de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « **L.p.c.** »);
3. Quant à la défenderesse, celle-ci est une société par actions canadienne enregistrée au Québec qui, faisant affaires sous le nom de DoorDash, offre un service de livraison de repas à domicile, tel qu'il appert d'un extrait du Registraire des entreprises, pièce **P-1**;
4. La défenderesse est donc également un commerçant au sens de la L.p.c.;

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA DEMANDERESSE CONTRE LA DÉFENDERESSE

5. La demanderesse est une utilisatrice régulière des applications mobiles de livraison de repas à domicile, telles que DoorDash, UberEats et SkipTheDishes;
6. Le 19 décembre 2020, la demanderesse a placé une commande au restaurant McDonald's, par l'entremise de l'application mobile DoorDash, tel qu'il appert du reçu de la commande, pièce **P-2**;
7. Or, la demanderesse était quelque peu surprise lorsqu'elle a effectué sa transaction, car le total de sa facture s'élevait à 23.08 \$ pour deux cafés et un smoothie au montant de 10.07 \$;
8. En effet, la demanderesse a constaté, qu'en plus des frais de livraison de 4.99 \$, des « Fees and Estimated Tax » (frais et taxes estimées) au montant de 5.02 \$ se sont ajoutés à la facture;
9. La demanderesse a alors décidé d'enregistrer la transaction, et c'est seulement en cliquant sur l'icône « i » à droite des « Fees and Estimated Tax » (frais et taxes estimées) qu'elle a appris en quoi consistaient ces frais, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo de la transaction, pièce **P-3**, dont une capture d'écran est produite ci-bas :

Fees and Estimated Tax

Service Fee: \$0.40

This 4% service fee helps us operate DoorDash.

Estimated Tax: \$2.62

Finalized tax will be shown on your order receipt.

Small Order Fee: \$2.00

The small order fee applies to orders with subtotal under \$12.00.

[Continue](#)

10. En aucun temps avant de passer à la caisse, le montant total de ces frais de service, incluant le frais de petite commande, n'a été annoncé à la demanderesse;
11. De ce fait, la demanderesse a payé pour des frais non inclus dans les prix annoncés, ceux-ci n'ayant été ajoutés par la défenderesse qu'au moment de passer à la caisse;
12. La demanderesse a par ailleurs constaté que lorsqu'elle utilisait le site web www.doordash.com de la défenderesse, ces frais n'étaient pas non plus annoncés clairement avant de passer à la caisse, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo, pièce **P-4**;
13. Ainsi, l'application mobile DoorDash et le site web www.doordash.com sont conçus de manière à ne pas dévoiler les frais de service pour chaque restaurant avant l'étape du paiement;
14. Après avoir fait des vérifications, la demanderesse a par ailleurs constaté qu'elle avait déjà payé des frais de service, plus taxes, à deux (2) reprises, tel qu'il appert des reçus de commandes, en liasse, pièce **P-5**;
15. La demanderesse est donc en droit de réclamer une réduction de ses obligations, en sus de dommages punitifs, pour la violation des articles 12, 219, 224 c) et 228 de la L.p.c;

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

16. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux de la demanderesse;
17. Chaque membre du Groupe est un consommateur au sens de la L.p.c. ayant déboursé un montant supplémentaire pour des frais de service en plaçant une commande sur l'application mobile DoorDash et/ou sur le site internet www.doordash.com de la défenderesse;
18. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard de la demanderesse, lesquels sont détaillés plus amplement ci-bas;
19. En raison de ces fautes et manquements, chaque membre du Groupe a subi un préjudice pour lequel il est en droit d'obtenir une compensation collectivement contre la défenderesse;
20. Plus précisément, chaque membre du Groupe est en droit de réclamer une réduction de son obligation ainsi que des dommages-intérêts punitifs en raison des fautes et manquements de la défenderesse;
21. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données financières essentielles pour y arriver sont en possession de la défenderesse;

V. **LES CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE**

A. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des membres à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective

22. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :

- A. La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations en vertu de la L.p.c. et/ou du C.c.Q.?

- B. La demanderesse et les membres du Groupe ont-ils droit à une réduction de leur obligation équivalente à la somme des frais de service qu'ils ont dû payer?
 - C. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs?
 - D. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?
23. La question de fait et de droit particulière à chacun des membres du Groupe est la suivante :
- A. Quel est le montant des frais de service exigés illégalement à chaque membre du Groupe ?
24. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;
25. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;

B. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées

26. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part de la défenderesse;
27. La L.p.c. est une loi d'ordre public et le consommateur ne peut pas renoncer aux droits que cette loi lui confère, aux termes de l'article 262 L.p.c.;
28. Un des objectifs principaux de la L.p.c. est de permettre aux consommateurs d'obtenir une information complète avant de se procurer un bien ou un service;
29. De plus, aux termes de l'article 224 c) L.p.c., les commerçants ne peuvent pas exiger, par quelque moyen que ce soit, un prix supérieur à celui qui est annoncé;
30. À ces fins, le prix annoncé doit inclure toutes les sommes exigibles, à l'exception des taxes applicables, et faire ressortir de manière claire les sommes dont il est composé, incluant, en l'espèce, les frais de service;

31. Or, la défenderesse a omis d'afficher et de décrire de façon précise le montant de ces frais dans les étapes menant à la transaction, lesquels devaient pourtant obligatoirement être payés par la demanderesse;
32. En omettant d'afficher les frais de service avant l'étape du paiement, la défenderesse a donc omis d'annoncer, et ce, dès la première occasion, un prix incluant tous les frais que le consommateur devait déboursier, contrevenant ainsi à l'article 224 c) de la L.p.c.;
33. La défenderesse a également contrevenu aux articles 12, 219, et 228 de la L.p.c.;
34. Cette pratique ne sert par ailleurs qu'à dissimuler le prix réel et équivaut à l'exploitation des consommateurs, qui ne sont pas en mesure de comparer adéquatement le prix des biens ou des services qu'ils se procurent;
35. En somme, la demanderesse et les membres du Groupe ont été privés de leur droit à une information complète et n'ont pas pu faire un choix éclairé avant de s'engager à l'étape du paiement;
36. Les dommages subis par la demanderesse sont en lien direct avec les fautes commises par la défenderesse;
37. En conséquence de ces fautes, la demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;
38. La demanderesse et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer une réduction de leurs obligations en sus de dommages-intérêts punitifs pour les préjudices qu'ils ont subis en vertu de l'article 272 de la L.p.c.;
39. Dans le cas de la demanderesse, la compensation recherchée correspond à 7.39 \$, plus les taxes applicables, pour les trois (3) transactions effectuées sur l'application mobile DoorDash de la défenderesse;
40. La demanderesse et les membres du Groupe sont par ailleurs justifiés de réclamer des dommages punitifs, puisque la défenderesse a adopté un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de leurs droits, en omettant de déclarer des éléments essentiels à la transaction;

41. Les dommages-intérêts punitifs prévus à l'article 272 de la L.p.c. ont un but préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite non désirable;
42. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont graves, particulièrement en ce qu'ils concernent un élément essentiel au contrat, soit le prix de la transaction;
43. La défenderesse a les moyens et la capacité d'annoncer un prix complet dès sa première opportunité, mais induit les consommateurs en erreur, le tout en violation de la L.p.c.;
44. L'attitude de la défenderesse démontre qu'elle est plus concernée par le nombre de transactions sur son application mobile DoorDash et sur son site internet www.doordash.com que par les droits des consommateurs sous la L.p.c.;
45. Il est par ailleurs probable que la défenderesse ait généré des revenus de plusieurs millions de dollars en adoptant ce comportement répréhensible, la livraison de repas à domicile ayant visiblement connu une explosion depuis le début de la crise sanitaire, tel qu'il appert d'un article du journal La Presse, pièce **P-6**;
46. La demanderesse et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la défenderesse un montant de 100 \$ par membre, par transaction, à titre de dommages punitifs;

C. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 143 C.p.c.

47. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;
48. La demanderesse ignore le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs dizaines, voire centaines de milliers de personnes;
49. Or, la demanderesse ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes;
50. De ce fait, il est impossible et impraticable pour la demanderesse d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une

même demande en justice;

51. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
52. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre la défenderesse;
53. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
54. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir sa réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;

D. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

55. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentante lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;
56. La demanderesse est membre du Groupe et détient un intérêt personnel dans la recherche des conclusions qu'elle propose;
57. La demanderesse est compétente, en ce qu'elle aurait eu le potentiel d'être mandataire de l'action si celle-ci avait procédé conformément à l'article 91 du *Code de procédure civile*;
58. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de la demanderesse et ceux des membres du Groupe;
59. La demanderesse possède une excellente connaissance du dossier;
60. La demanderesse a entrepris des démarches pour initier la présente procédure après avoir constaté que la défenderesse exerçait une pratique illégale, et ce, dans le seul but de faire valoir ses droits et ceux des membres du Groupe, afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent à subir;

61. La demanderesse a transmis à son avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont elle dispose;
62. La demanderesse a pris connaissance de la présente demande ainsi que des pièces afférentes et comprend pleinement la nature de l'action;
63. La demanderesse s'engage à collaborer pleinement avec son avocat et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres;
64. La demanderesse a tenté personnellement et par son avocat d'identifier les membres se trouvant dans la même position qu'elle, et a, à cette fin, donné mandat à son avocat de publier des renseignements sur la présente action collective sur son site internet afin de garder les membres du Groupe informés du déroulement de cette action et afin d'être plus facilement contactée ou consultée par ces derniers;
65. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
66. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, la demanderesse a fait preuve d'une grande disponibilité envers son avocat, communiquant avec ce dernier plusieurs fois par téléphone et par courriel, en soirée et en fin de semaine;
67. La demanderesse entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
68. La demanderesse démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenue informée à chacune des étapes du processus;
69. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de l'action collective envisagée;

VI. LA NATURE DU RECOURS

70. La nature du recours que la demanderesse entend exercer contre la défenderesse pour le compte des membres du Groupe est :

Une action en réduction des obligations et en dommages-intérêts punitifs;

VII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

71. Les conclusions recherchées sont :

- A. **ACCUEILLIR** l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais de service qu'ils ont dû payer, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$, par transaction, à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- D. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- E. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- F. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- G. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

VIII. **DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE**

72. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes;

- A. Selon les données démographiques, la majorité des membres du Groupe réside vraisemblablement dans le district judiciaire de Montréal;
- B. L'avocat de la demanderesse exerce sa pratique dans ce district judiciaire;
- C. La défenderesse a un fondé de pouvoir dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande de la demanderesse;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

Une action en réduction des obligations et en dommages-intérêts punitifs;

ATTRIBUER à **FAY LEUNG** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe des personnes ci-après décrit:

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont effectué une transaction sur l'application mobile DoorDash ou sur le site internet www.doordash.com de la défenderesse et qui ont payé un prix supérieur à celui qui était annoncé;

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- A. La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations en vertu de la L.p.c. et/ou du C.c.Q.?
- B. La demanderesse et les membres du Groupe ont-ils droit à une réduction de leur obligation équivalente à la somme des frais de service qu'ils ont dû payer?
- C. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs?
- D. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- A. **ACCUEILLIR** l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais de service qu'ils ont dû payer, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$, par transaction, à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- D. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- E. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- F. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

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;

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres du Groupe selon les termes et modalités que la Cour verra à déterminer;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

MONTREAL, le 21 décembre 2020

LAMBERT AVOCAT INC.
(Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert)
1111, rue Saint-Urbain, suite 204
Montréal (Québec) H2Z 1Y6
Tél. : (514) 526-2378
Télec. : (514) 878-2378
jlambert@lambertavocatinc.com

Avocat de la demanderesse