

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No: 500-06-000810-164

(ACTION COLLECTIVE)
COUR SUPÉRIEURE

NATHALIE BOULET,

demanderesse

c.

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

défenderesse

**DEMANDE MODIFIÉE CORRIGÉE D'AUTORISATION 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, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

DÉFINITION DU GROUPE

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

« Toute personne physique au Québec qui est un adhérent AIR MILES et qui, en tout temps avant le 31 décembre 2011, a accumulé des milles sans les avoir utilisés après cinq (5) ans. »

(Ci-après désigné « le groupe »)

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

LA DEMANDERESSE

- 2.1 En tout temps pertinent au présent dossier, la demanderesse était une consommatrice québécoise, résidant dans la ville de Saint-Rémi et travaillant à Longueuil;

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 partenaire 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;
- 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 de la défenderesse, tel qu'il appert d'un extrait du site de LoyaltyOne, produit au

soutien des présentes sous la **cote P-2**;

- 2.9 Un consommateur a toujours eu l'option d'utiliser ses milles ou de les cumuler pour les utiliser plus tard;
- 2.10 L'intérêt de cumuler les milles, pour un consommateur, est d'en cumuler assez pour acheter un bien uniquement avec ses points et surtout d'acheter le bien désiré au moment qu'il le veut;
- 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 DE LA DEMANDERESSE

- 2.12 Le 22 août 2010, la demanderesse a adhéré au Programme de récompense AIR MILES tel qu'il appert d'une copie de sa carte d'adhésion et de sa confirmation d'inscription, produits en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-3**;
- 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, la demanderesse pouvait utiliser ses milles ou les cumuler;

EXPIRATION DES MILLES

- 2.14 Le 25 juillet 2016, LoyaltyOne a envoyé un courriel à la demanderesse afin de l'aviser que « les milles doivent être utilisés dans les 5 ans suivant leur obtention. », tel qu'il appert dudit courriel produit au soutien des présentes sous la **cote P-4**;
- 2.15 Plus tard en 2016, sans aucun consentement des adhérents au Programme de récompense AIR MILES, LoyaltyOne a annoncé sur son site internet que « À partir du 31 décembre 2016, les milles ayant plus de 5 ans commenceront à expirer une fois par trimestre. », tel qu'il appert des extraits du site internet de la défenderesse produit en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-5**;
- 2.16 Ce changement aux termes et conditions de l'entente entre les parties a été effectué unilatéralement et sans le consentement consommateurs adhérents;
- 2.17 Par son action, LoyaltyOne forçait la demanderesse soit à renoncer à ses milles accumulés avant le 31 décembre 2011 ou à les utiliser avant le 31 décembre 2016;

- 2.18 L'inconvénient majeur pour la demanderesse était que cette expiration forcée empêchait la demanderesse de cumuler ses points pour faire les achats qui lui conviennent, en temps et lieu qui lui conviennent;
- 2.19 Puisque la demanderesse est déterminée à cumuler ses milles, lui enlever ses milles équivaut à lui retirer unilatéralement et sans son consentement tous les privilèges pour lesquels elle a adhéré au Programme de récompense AIR MILES et la contraindre à effectuer des achats auprès des partenaires de LoyaltyOne. À titre d'exemple, avec la politique d'expiration de LoyaltyOne, la demanderesse ne pourrait 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 n'est assez élevé;
- 2.20 [...] Ce n'est que suite à la présente poursuite et une autre poursuite parallèle en Alberta que, le 1 décembre 2016, LoyaltyOne a annoncé qu'elle annulait sa politique d'expiration des milles. Il a donc fallu ces deux actions collectives pour dissuader LoyaltyOne de renoncer à la politique d'expiration des milles;

LA RÉCLAMATION DE LA DEMANDERESSE

- 2.21 À l'application de la politique d'expiration de LoyaltyOne tel que prévu, la demanderesse aurait perdu un total de cinq cent quarante milles (540): Le 31 décembre 2016, elle [...] aurait perdu deux cent trente-sept (237) [...] milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011 par ses achats auprès des partenaires de LoyaltyOne. Par la suite, le 31 mars 2017, la demanderesse aurait perdu cent soixante-dix-sept (177) milles de plus accumulés antérieurement au 31 mars 2012 et, le 30 juin 2017, la demanderesse aurait perdu cent vingt-six (126) milles de plus accumulés antérieurement au 30 juin 2012, le tout tel qu'il appert du relevé d'expiration envoyé par LoyaltyOne à la demanderesse, produit au soutien des présentes sous la cote P-5.1. Ainsi, l'expiration des points de la demanderesse aurait continuer sans fin;
- 2.22 Ces milles ne sont toujours pas utilisés par la demanderesse;
- 2.23 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\$);
- 2.24 La demanderesse évalue que suite à une expiration des milles, [...] sa réclamation individuelle en perte de milles et dommages compensatoires aurait été CINQUANTE-SIX DOLLARS QUATRE-VINGT-SIX CENTS

(56,86\$). Puisque LoyaltyOne a annulé sa politique d'expiration de milles, la réclamation de la demanderesse en dommages compensatoires devient donc caduque;

- 2.25 La demanderesse réclame toutefois des dommages [...] punitifs pour un montant équivalent aux dommages compensatoires qu'elle aurait pu subir si ça n'avait été de la présente demande en action collective, soit la somme de CINQUANTE-SIX DOLLARS QUATRE-VINGT-SIX CENTS (56,86\$);
- 2.26 La réclamation totale individuelle de la demanderesse est donc CINQUANTE-SIX DOLLARS QUATRE-VINGT-SIX CENTS (56,86\$);

LE MOMENT DU DÉPÔT DE CETTE DEMANDE

- 2.27 Au moment du dépôt de la présente demande d'autorisation d'exercer une action collective, la demanderesse n'avait toujours pas perdu ces milles. Toutefois, il était important qu'elle dépose cette demande avant ladite échéance afin que les membres du groupe apprennent l'existence de leur possible recours avant la date d'expiration de leurs milles. L'annonce de la défenderesse avaient créé un climat de peur où les consommateurs craignaient perdre leurs milles;
- 2.28 D'ailleurs, sous contrainte et par crainte de voir leurs milles supprimés, plusieurs consommateurs ont utilisé leurs milles afin d'acheter des articles qu'ils ne voulaient pas et qu'ils n'avaient pas besoin;
- 2.29 Le dépôt de cette demande avant le 30 décembre 2016 était donc nécessaire et utile pour les membres et a d'ailleurs forcé LoyaltyOne à faire marche arrière avant l'échéance d'expiration des milles;
- 2.30 En l'absence des demandes d'actions collectives au Québec et en Alberta, LoyaltyOne aurait sans doute procédé à l'expiration des milles des membres du groupe;
- 2.31 En l'absence de la présente demande d'action collective, plusieurs membres du groupe auraient utilisé, sous contrainte, leurs milles pour acheter des articles qu'ils ne voulaient pas ou qu'ils n'avaient pas besoin;
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, en tout temps avant le 31 décembre 2011, a accumulé des milles sans les avoir utilisés après cinq (5) ans. »;

3.2 La réclamation de tous les membres du groupe est basée sur les mêmes faits que ceux spécifiés pour la demanderesse 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) était forcé d'utiliser ses milles à l'encontre de sa volonté ou de faire face à l'expiration sans compensation de ces milles;
- e) aurait perdu le rabais plus avantageux qu'il aurait bénéficié s'il n'avait pas converti ses milles en argent AIR MILES;

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

3.5 Suite aux faits précités, [...] la menace d'expiration unilatérale des milles et l'annonce subséquente de l'annulation de la politique d'expiration 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 auraient pu voir leurs milles expirer le 31 décembre 2016 est toutefois inconnu de la demanderesse. 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 À LA DÉFENDERESSE, QUE LA DEMANDERESSE ENTEND FAIRE TRANCHER PAR LE 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 annoncé qu'elle changerait unilatéralement [...] 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 de faire expirer unilatéralement les milles accumulés après cinq (5) ans?
- 5.6 Est-ce que [...] LoyaltyOne a renoncé à annuler sa politique d'expiration des milles à cause de la présente poursuite?
- 5.7 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de LoyaltyOne en dommages [...] punitifs?
- 5.8 Est-ce que la demanderesse et les membres du groupe sont en droit de réclamer de LoyaltyOne des dommages [...] punitifs 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 punitifs;

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 la politique d'expiration des milles accumulés après cinq (5) ans, l'annulation de celle-ci, de faute contractuelle et du montant réclamé pour chaque mille perdu sont identiques pour chaque membre du groupe;
- 7.4 Les membres du groupe ont le droit de réclamer des dommages punitifs 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 LA DEMANDERESSE ENTEND EXERCER POUR LE COMPTE DES MEMBRES DU GROUPE EST :

- 8.1 Une action en dommages [...] punitifs 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, 1403, 1434, 1458, 1590, 1601, 1602 et 1621 du Code civil du Québec;

9. LES CONCLUSIONS QUE LA DEMANDERESSE RECHERCHE SONT:

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse;

[...]

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse et à chaque membre

du groupe, en dommages punitifs, un montant équivalent à DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mile [...] non-utilisé avant cinq (5) ans;

LE TOUT avec frais de justice.

10. LA DEMANDERESSE DEMANDE QUE LE STATUT DE REPRÉSENTANT LUI SOIT ATTRIBUÉ;
11. LA DEMANDERESSE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES POUR LES RAISONS SUIVANTES :
 - 11.1 La demanderesse est bien informée 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, elle connaît personnellement les faits du dossier;
 - 11.3 Elle a à cœur le meilleur intérêt du groupe et a compris les inconvénients prévisibles de ce dossier;
 - 11.4 Elle aurait personnellement subi des dommages si la politique d'expiration n'avait pas été annulée et est titulaire de milles qui aurait été expirés;
 - 11.5 La demanderesse a pris le temps et l'effort nécessaire et est déterminée à agir en tant que représentant du groupe dans le présent dossier;
 - 11.6 La demanderesse a engagé un procureur compétent avec une vaste expérience en litige civil, le tout tel qu'il appert d'une copie du mandat et de la convention d'honoraires signé avec le procureur soussigné, produit au soutien des présentes sous la **cote P-7**;
 - 11.7 La demanderesse 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'elle continuera à le faire;
 - 11.8 La demanderesse est en aussi bonne position que tout autre membre pour représenter le groupe;
12. LA DEMANDERESSE 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 La demanderesse travaille en banlieue de la ville de Montréal;
- 12.3 L'établissement québécois de la défenderesse est situé dans le district de Montréal;
- 12.4 L'étude des procureures de la défenderesse et de la demanderesse sont situées dans le district de Montréal;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR DE :

- (A) ACCUEILLIR la demande de la demanderesse;
- (B) AUTORISER l'exercice d'une action collective ci-après :
- (i) Une action en dommages [...] punitifs pour faute contractuelle;
- (C) ATTRIBUER à la demanderesse, Nathalie BOULET, le statut de représentante 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, en tout temps avant le 31 décembre 2011, a accumulé des milles sans les avoir utilisés après cinq (5) ans. »;
- (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, sans date limite acheter des biens à rabais chez les 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 annoncé qu'elle changerait unilatéralement [...] 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 de faire expirer unilatéralement les milles accumulés après cinq (5) ans?
 - (vi) Est-ce que [...] LoyaltyOne a renoncé à annuler sa politique d'expiration des milles à cause de la présente poursuite?
 - (vii) Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages [...] punitifs?
 - (viii) Est-ce que la demanderesse et les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse des dommages [...] punitifs et si oui, combien?
- (E) IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :
- ACCUEILLIR** l'action de la demanderesse;
- [...]
- CONDAMNER** la défenderesse à payer à la demanderesse et à chaque membre du groupe, en dommages punitifs, un montant équivalent à DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) par mile [...] non-utilisé après cinq (5) ans;
- 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 [...] frais de justice, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 2 octobre 2017



James Reza Nazem
Procureur de la demanderesse
1010, rue de la Gauchetière O., bureau 1315
Montréal (Ville-Marie), Québec
H3B 2N2
Tel. : (514) 392-0000
Télécopieur : (855) 821-7904
Courriel : jrnazem@actioncollective.com

(ACTION COLLECTIVE)
No: 500-06-000810-164
Cour: Supérieure
District : de Montréal

NATHALIE BOULET,

demanderesse

c.

LOYALTYONE, CO.,

défenderesse

***DEMANDE MODIFIÉE CORRIGÉE
D'AUTORISATION 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
Télécopieur: (855) 821-7904
Courrier électronique:
jnazem@actioncollective.com

N/d: 1609JN3490

AN-1795

NAZEM