

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
No: 500-06-000832-168

(ACTION COLLECTIVE)  
**COUR SUPÉRIEURE**

---

**ANDRÉ BERGERON**, domicilié et résidant au 5, rue Gamache, dans la ville de Sainte-Clotilde-de-Châteauguay, district de Beauharnois, province de Québec, J0L 1W0, Canada,

demandeur

c.

**LOYALTYONE, CO.**, personne morale, constituée en vertu de la Loi sur les Sociétés par Actions de l'Ontario et continuée, suite à des fusions, en vertu de la Loi sur les Compagnies de la Nouvelle-Écosse, faisant affaires sous la raison sociale **Programme de Récompense AIR MILES**, ayant son siège social au 1959, rue Upper Water, bureau 900, dans la ville de Halifax, province de Nouvelle-Écosse, B3J 2X2, Canada, et ayant son établissement au Québec au 625, avenue du Président-Kennedy, bureau 600, dans les ville et district de Montréal, province de Québec, H3A 1K2, Canada,

défenderesse

---

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE  
EN ACTION COLLECTIVE  
(Art. 583 C.p.c.)**

---

AU SOUTIEN DE SON ACTION COLLECTIVE, LE DEMANDEUR, PAR L'ENTREMISE DE SON PROCUREUR, ALLÈGUE CE QUI SUIT:

## L'AUTORISATION DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Le 14 août 2019, le demandeur a été autorisé d'exercer une action collective contre la défenderesse et le statut de représentant lui a été attribué pour le groupe de personnes 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. »

(Ci-après désigné « le groupe »)

Le 6 décembre 2019, la demande de la défenderesse pour permission d'appeler de ce jugement a été rejetée par l'honorable Robert Mainville de la Cour d'appel du Québec;

2. La Cour a autorisé une action collective en dommages compensatoire et en dommages-intérêts punitifs pour faute contractuelle en vertu du droit commun et la *Loi sur la protection du consommateur*,
3. De plus, la Cour a identifié comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :
  - 3.1 Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres du groupe, la défenderesse a représenté aux membres qu'ils pouvaient, sans date limite, acheter des biens à rabais chez ses partenaires ou utiliser leurs milles pour réduire le prix d'un billet de voyage par avion?
  - 3.2 Est-ce qu'au moment de l'adhésion des membres du groupe, la défenderesse a représenté aux membres qu'ils pouvaient, sans date limite, acheter des biens en ligne auprès de ses partenaires en utilisant leurs milles?
  - 3.3 Est-ce que la défenderesse a unilatéralement changé les termes de l'entente entre elle et les membres du groupe quant à l'expiration des milles accumulés après cinq (5) ans?
  - 3.4 Est-ce que la défenderesse a commis une ou plusieurs fautes contractuelles par le fait de sa décision unilatérale de faire expirer les milles accumulés après cinq (5) ans?
  - 3.5 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts compensatoires?

- 3.6 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts punitifs?
- 3.7 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?
- 3.8 Est-ce que le demandeur et les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse des dommages-intérêts punitifs et si oui, combien?

### **LES MEMBRES DU GROUPE**

4. En tout temps pertinent au présent dossier, les membres du groupe étaient des consommateurs québécois sujets à la *Loi sur la protection du consommateur*;
5. En tout temps pertinent au présent dossier, les membres du groupe étaient des individus à la recherche d'achats de biens à rabais. Souvent, il ne s'agissait pas de personnes nanties. Même qu'une grande partie du groupe est composée de personnes financièrement vulnérables;

### **LA DÉFENDERESSE**

6. La défenderesse 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 renseignements d'une personne morale au Registre des entreprises du Québec et du profil corporatif de la défenderesse au Registre des sociétés de capitaux de la Nouvelle-Écosse, à être produits en liasse à l'audition des présentes sous la **cote P-1**;
7. La défenderesse se spécialise dans un programme de fidélisation, appelé programme de récompense Air Miles, qui permet à ses adhérents d'accumuler des points chez des commerçants partenaires;
8. La défenderesse a des activités dans plusieurs pays, dont le Royaume-Uni, Émirats Arabes Unis, Qatar, Canada, Espagne et Pays-Bas;
9. La défenderesse 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;

### **LE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME**

10. Afin de bénéficier des services de la défenderesse, un membre du groupe devait d'abord adhérer au Programme de récompense AIR MILES en s'inscrivant et en faisant une demande de carte d'adhésion;

11. Après l'adhésion, à chaque fois qu'un membre du groupe présentait sa carte d'adhérent AIR MILES lors d'un achat auprès d'un partenaire de la défenderesse, des points lui étaient attribués. Ces points étaient appelés milles. Aucune taxe – TPS ou TVQ – n'était chargée au membre du groupe au moment de la présentation de la carte d'adhérent AIR MILES pour accumuler des milles. De plus, la défenderesse ne connaissait pas le bien ou le service que le membre du groupe subséquemment achèterait avec ses milles. D'ailleurs, la liste des biens et services disponibles aux membres du groupe pour échanger contre des milles variait dans le temps;
12. En principe, ces milles permettaient aux membres du groupe, sous certaines conditions, d'acheter à rabais des biens chez les partenaires de la défenderesse ou de les utiliser pour réduire le prix d'un billet de voyage par avion;
13. À partir de 2012, les membres du groupe ont eu la possibilité d'accumuler des Air Miles Argent ou Air Miles Récompenses Rêves. Air Miles Argent leur permettait d'échanger des milles contre leurs achats quotidiens, soit en magasin soit contre des bons électroniques auprès des partenaires de récompense participants. Les Air Miles Récompenses Rêves permettaient aux membres du groupe d'échanger des milles contre des voyages par avion;
14. Il est à noter que les milles ne pouvaient pas être déplacés gratuitement entre les soldes Air Miles Argent et Air Miles Récompenses Rêves. Les milles accumulés par les membres du groupe antérieurement au 31 décembre 2011 se sont retrouvés automatiquement dans les Récompenses Rêves;
15. La valeur des milles pour effectuer un voyage par avion variait dépendamment du produit acheté. Par exemple, en 2017, lors d'un échange de milles pour un aller-retour entre Toronto et Kansas City, un mille pouvait valoir jusqu'à 0,3020 \$ pendant la basse saison. Tandis que, lors d'un échange de milles pour un vol de Toronto à Montréal, un mille ne valait que 0,1004 \$. Selon certains médias, la valeur moyenne d'un mille était de 0,121 \$;
16. Pour les membres du groupe qui collectaient des milles pour voyager et échangeaient 95 milles pour 10 \$ de rabais ou pour un bon d'achat électronique de 10 \$, leurs milles ne valaient que 0,1053 \$ chacun ( $10 \$ \div 95 \text{ milles} = 0,1053 \$$ );
17. Antérieurement au 28 décembre 2011, la défenderesse n'avait informé aucun membre du groupe que les milles accumulés expireraient le 1 janvier 2017. L'impression laissée était qu'un membre du groupe avait l'option d'utiliser ses milles ou de les accumuler pour les utiliser plus tard sans date limite;
18. Pour un membre du groupe, l'intérêt d'accumuler les milles était d'en accumuler assez pour acheter un bien uniquement avec ses milles et surtout d'acheter le bien souhaité au moment qu'il le désirait;

## L'ADHÉSION DU DEMANDEUR

19. À titre d'exemple, le demandeur a adhéré au Programme de récompense AIR MILES en 2007, tel qu'il appert d'une copie de sa carte d'adhésion, à être produite à l'audition des présentes sous la **cote P-2**;
20. Lors de cette adhésion, aucun délai d'expiration n'était indiqué par la défenderesse ou ses partenaires à la période d'utilisation des milles. Le demandeur pouvait donc les utiliser ou les accumuler;

## EXPIRATION DES MILLES

21. Le 28 décembre 2011, sans le consentement des adhérents au Programme de récompense AIR MILES, la défenderesse a annoncé qu'à partir du 31 décembre 2016, les milles ayant plus de cinq (5) ans expireront, tel qu'il appert d'une copie de ladite annonce produite au soutien des présentes sous la **cote P-3**. Le demandeur n'a pas eu connaissance de l'annonce P-3 qui est d'ailleurs rédigée en anglais tandis que le demandeur est francophone;
22. Le 25 juillet 2016, la défenderesse a envoyé un courriel aux adhérents du Programme de récompense AIR MILES, incluant les membres du groupe, afin de les aviser que « les milles doivent être utilisés dans les 5 ans suivant leur obtention. »;
23. Plus tard en 2016, sans le consentement des membres du groupe, la défenderesse 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 produits en liasse au soutien des présentes sous la **cote P-5**;
24. Ce changement aux termes et conditions de l'entente entre les parties a été effectué unilatéralement et sans le consentement des membres du groupe;
25. Par ses agissements, la défenderesse forçait les membres du groupe à renoncer à leurs milles accumulés avant le 31 décembre 2011 ou à les utiliser avant le 31 décembre 2016. Si une telle politique d'expiration des points avait été annoncée lors de l'entente d'adhésion, les membres du groupe n'auraient ni fait d'achat ni présenté leurs cartes d'adhérent AIR MILES auprès des commerçants partenaires de la défenderesse pour accumuler des points qu'ils n'auraient pas pu utiliser après le 31 décembre 2016;
26. Puisque les membres du groupe étaient déterminés à accumuler leurs milles, faire expirer ces mêmes milles équivalait à leur retirer unilatéralement et sans leur consentement tous les privilèges pour lesquels ils avaient adhéré au Programme de récompense AIR MILES et les contraindre à effectuer des achats auprès des

partenaires de la défenderesse dans un délai dicté par la défenderesse. À titre d'exemple, avec la politique d'expiration de la défenderesse, le demandeur n'aurait jamais pu 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 la défenderesse en cinq (5) ans n'étaient assez élevé pour lui permettre d'atteindre le nombre de milles requis pour un tel voyage;

27. L'inconvénient majeur pour le demandeur et les membres du groupe était donc que cette expiration forcée les empêchait d'accumuler leurs points pour faire les achats qui leur convenaient, en temps et lieu qui leur conviennent. Le demandeur, quant à lui, planifiait échanger ses milles pour un voyage à Walt Disney ou en Italie. Les membres du groupe, comme le demandeur, accumulaient leurs milles dans un but précis;

### **CHAOS POUR LES MEMBRES DU GROUPE**

28. L'été et l'automne 2016, les membres du groupe ont peu à peu été mis au courant de la mise en œuvre imminente de la nouvelle politique d'expiration par la défenderesse. Entre autres, l'expiration des points était mentionnée aux médias;
29. Pris de panique, plusieurs membres du groupe ont cherché à échanger leurs milles pour des produits sur le site de la défenderesse. Or, les produits disponibles n'étaient que des bagatelles inutiles, limités en nombre et en variétés, en plus d'être très chers en milles. De plus, le site de la défenderesse plantait à plusieurs reprises et était très difficile à naviguer, laissant les membres du groupe frustrés et en colère contre ce qui était des manigances pour empêcher l'échange des milles des membres du groupe afin de forcer l'expiration de leurs milles le 1 janvier 2017;
30. Chercher à faire un voyage était un autre exercice futile. Souvent, les outils de recherche ne fonctionnaient pas ou conduisaient les membres du groupe à une recherche supplémentaire et complexe vers d'autres sites de voyage. Dans d'autres cas, les informations changeaient quotidiennement pour le même voyage et empêchaient les membres du groupe d'accéder aux choix antérieurs souhaités;
31. Lorsque les membres du groupe appelaient au téléphone pour savoir ce qu'ils devaient faire, ils étaient mis en attente pendant plusieurs heures. Certains ont été mis en attente pendant quatorze (14) heures pour finalement recevoir la réponse d'un représentant de la défenderesse qui raccrochait rapidement;
32. Dans d'autres cas, un message téléphonique automatisé répondait que le membre du groupe serait rappelé dans une heure sans retourner l'appel et faisant en sorte que le membre étaient en attente de l'appel sans en recevoir;
33. Certains rapportent que des représentants de la défenderesse qui ont pris les appels des membres du groupe ont répondu que, pour réserver un voyage, les membres devaient passer par l'agence de voyage;

34. En fait, la défenderesse n'a ni adapté son site internet ni augmenté son nombre de personnels adéquatement pour faire face à l'augmentation importante d'appels, de visites de son site internet et de transactions suite à la menace d'expiration des milles;
35. Les membres du groupe, qui étaient pris de panique, ont réussi d'échanger leurs milles, mais ont quand même dû subir les manigances de la défenderesse. Celle-ci avait rendu l'échange des milles beaucoup plus difficile pour les membres du groupe;
36. Ce n'est que suite à la poursuite dans le dossier 500-06-000810-164 et une autre poursuite parallèle en Alberta que, le 1 décembre 2016, la défenderesse a annoncé qu'elle annulerait sa politique d'expiration des milles. Il a donc fallu ces deux demandes d'autorisation d'actions collectives pour la dissuader de poursuivre la politique d'expiration des milles;
37. Il est à noter que l'annulation de la politique d'expiration a été annoncée seulement un (1) mois avant la date prévue pour l'expiration des milles. Pendant plusieurs mois, les membres du groupe ont vécu le chaos ci-haut mentionné et la défenderesse a bénéficié de l'augmentation de ses transactions avec les membres du groupe et du nombre de visites sur son site internet;

### **STRATAGÈME DE LA DÉFENDERESSE**

38. Par la mise en œuvre de la politique d'expiration des milles au Canada, la défenderesse visaient un gain de 250\$ millions US pour le bilan de sa société mère basée aux États-Unis, Alliance Data. D'ailleurs, l'annulation de la politique d'expiration des milles au Canada a entraîné une charge de 242\$ millions US sur le bénéfice du quatrième trimestre de l'année 2016 de celle-ci, tel qu'il appert d'une copie du bilan de ladite Alliance Data pour l'année 2016, produite au soutien des présentes sous la **cote P-6**;
39. La population du Québec constitue environ vingt-deux pourcent (22%) de la population canadienne. Au Québec, il est raisonnable de conclure que le gain espéré par la politique d'expiration de la défenderesse était environ 71\$ millions CAN (53\$ millions US);
40. Par ses agissements, la défenderesse a sciemment cherché à tromper les membres du groupe et faussement prétendre à un droit de faire expirer leurs milles. Ainsi, la défenderesse a tenté de fausser l'information dont disposaient les membres du groupe dans le but de les empêcher de faire des choix éclairés;
41. De plus, la défenderesse a sciemment tenté d'empêcher des membres du groupe d'échanger des milles afin de les faire expirer et augmenter son profit;

42. La défenderesse ne s'est pas soucié de s'informer de ses obligations ou de mettre en place des mesures raisonnables pour en assurer le respect;
43. La défenderesse est nantie et le nombre de membres du groupe est très élevé. De plus, la gravité du manquement est importante et la violation à la loi est intentionnelle;
44. Même si la défenderesse n'a pas éventuellement fait expirer les milles des membres du groupe, elle n'a jamais reconnu sa faute dans sa tentative de le faire. Elle n'a pas non plus admis son stratagème d'empêcher les membres du groupe d'échanger leurs milles afin de les faire expirer;
45. La défenderesse n'a aucunement compensé ou même reconnu son tort concernant la crainte qu'elle a causé auprès des membres du groupe quant à l'expiration de leurs milles;
46. La défenderesse n'a aucunement compensé ou même reconnu son tort concernant son stratagème d'empêcher les membres du groupe d'échanger leurs milles afin de les faire expirer. Elle avait sciemment mis ce stratagème en place et elle connaissait ou aurait dû connaître les conséquences de ses agissements. Elle n'a pas non plus compensé ou reconnu les troubles et inconvénients causés par ses empêchements aux membres du groupe;
47. La défenderesse n'a aucunement compensé ou même reconnu son tort concernant les membres du groupe pris de panique qui ont échangés leurs milles pour des biens qu'ils ne voulaient pas. Les membres du groupe ont échangé leurs milles dans le seul but de mitiger leurs pertes. De plus, l'expiration annoncé s'est avéré fausse. Si les membres du groupe savaient que leurs milles n'expireraient pas, ils n'auraient pas échangé leurs milles accumulés depuis plusieurs années pour acheter des bagatelles inutiles, limités en nombre et en variétés, en plus d'être très chers en milles;
48. La défenderesse n'a payé aucune amende et n'a aucunement été pénalisée pour ses contraventions à la *Loi sur la protection du consommateur*. La demande d'action collective déposée en Alberta a été réglée par un désistement sans aucune compensation aux adhérents canadiens;
49. Il est donc approprié de dénoncer le comportement de la défenderesse et de prévenir la répétition d'un tel agissement en accordant, en plus des dommages-intérêts compensatoires, des dommages-intérêts punitifs aux membres du groupe;

### **LA RÉCLAMATION DES MEMBRES**

50. À l'application de la politique d'expiration de la défenderesse, les adhérents au programme de récompense Air Miles auraient perdu tous leurs milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011 et non échangés avant le 1 janvier 2017;

51. Au 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;
52. Les milles avaient été accumulés suite à des achats auprès des partenaires de la défenderesse et le demandeur ne les avait pas échangés;
53. Or, faisant face à la menace d'expiration de ses milles le 31 décembre 2016 ainsi que l'expiration de plusieurs autres milles à chaque trimestre supplémentaire, le demandeur n'avait aucun autre choix que d'échanger trois milles cent (3 100) de ses milles, contre son gré, pour un abri de pêche sur glace pliable tel qu'il appert d'une copie des relevés de son compte Air Miles, à être produite au soutien des présentes sous la **cote P-7**. Similairement, les autres membres du groupe, ont échangés leurs milles contre leurs gré pour des biens qu'ils ne voulaient pas;
54. Les membres du groupe n'ont pas utilisés ces milles par choix libre et éclairé. Tout au contraire, les membres du groupe les ont utilisés sous la contrainte de l'expiration et la perte des milles accumulés depuis plusieurs années;
55. Pire, l'expiration appréhendée de milles que les membres du groupe craignaient tant s'est avérée fausse. Autrement dit, les annonces P-3 et P-5 étaient des fausses représentations au sens des articles 40, 41, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*;
56. Aujourd'hui, les milles accumulés depuis cinq (5) ans continuent d'exister et n'ont pas été supprimés. Si les membres du groupe avaient été informés que leurs milles n'expireraient pas, ils n'auraient pas échangés leurs milles en 2016;
57. Tenant compte de l'affirmation contenue à l'extrait du site de la défenderesse, déjà allégué comme pièce P-5, le demandeur soumet que la valeur de chaque mille est DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$);
58. Le demandeur, à titre individuel, pour la perte de ses trois milles cent (3 100) milles, réclame de la défenderesse TROIS CENT VINGT-SIX DOLLARS ET QUARANTE-TROIS CENTS (326,43\$);
59. Basée sur la même valeur par mille, la perte de chaque membre du groupe peut être évaluée. Cette perte constitue le gain espéré par la défenderesse par membre du groupe suite à sa politique d'expiration. Chaque membre réclame donc DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) en dommages-intérêts compensatoires pour chaque mille accumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et échangé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;
60. Tel qu'il appert du bilan P-6, le total du gain espéré par la défenderesse pour l'ensemble des adhérents Air Miles au Québec était environ 71\$ millions CAN;

61. Le demandeur et les membres du groupe réclament également des dommages-intérêts punitifs pour un montant équivalent aux dommages-intérêts compensatoires. Chaque membre réclame donc, en dommages-intérêts punitifs, DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$) pour chaque mille accumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et échangé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;
62. La réclamation totale de chaque membre du groupe est donc VINGT ET UN CENTS ET SIX CENTIÈME DE CENT (0,2106) pour chaque mille accumulé antérieurement au 31 décembre 2011 et échangé entre le 1 janvier 2016 et le 1 décembre 2016;
63. La présente action collective est bien fondée en faits et en droit.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR DE :**

**ACCUEILLIR** l'action collective du groupe suivant :

« 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. »

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

**ORDONNER** un recouvrement collectif du montant total de la condamnation;

**ORDONNER** le paiement des frais de justice et des honoraires d'avocat du groupe à même le montant du recouvrement collectivement;

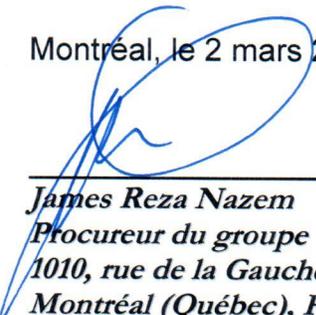
**ORDONNER** le dépôt intégral dudit montant auprès d'un établissement financier exerçant son activité au Québec;

**ORDONNER** que les intérêts sur ledit montant déposé profitent aux membres du groupe;

**DÉSIGNER** la personne qui procédera à la liquidation individuelle des réclamations individuelles;

**LE TOUT** avec frais de justice.

Montréal, le 2 mars 2020



---

*James Reza Nazem*  
*Procureur du groupe*  
*1010, rue de la Gauchetière O., bureau 1315*  
*Montréal (Québec), H3B 2N2*  
*Canada*  
*Tel. : (514) 392-0000*  
*Télécopieur : 1 (855) 821-7904*  
*Courriel : [jrnazem@actioncollective.com](mailto:jrnazem@actioncollective.com)*

---

**(ACTION COLLECTIVE)**  
No: 500-06-000832-168  
Cour: Supérieure  
District : de Montréal

---

**ANDRÉ BERGERON,**

demandeur

c.

**LOYALTYONE, CO.,**

défenderesse

---

**DEMANDE INTRODUCTIVE  
D'INSTANCE EN ACTION COLLECTIVE**

---

**James R. Nazem**

Place du Canada  
1010, de la Gauchetière O., bureau 1315  
Montréal, Québec, H3B 2N2  
Téléphone: (514) 392-0000  
Télécopieur: 1 (855) 821-7904  
Courrier électronique:  
[jrmazem@actioncollective.com](mailto:jrmazem@actioncollective.com)

---

N/d: 1612JN3508

AN-1795

---