

CANADA

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NATHALIE BOULET

Demanderesse

N° 500-06-000810-164

c.

LOYALTYONE, CO.

Défenderesse

DÉFENSE

**AU SOUTIEN DE SA DÉFENSE, LA DÉFENDERESSE LOYALTYONE, CO. DÉCLARE
CE QUI SUIT :**

1. La défenderesse LoyaltyOne, Co. admet les allégations contenues au paragraphe 1 de la Demande introductive d'instance en action collective datée du 2 mars 2020 (la « **demande** ») dans la mesure où elles correspondent aux jugements rendus le 14 août 2019 par l'honorable François Duprat, j.c.s. dans ce dossier (le « **jugement d'autorisation** ») et le 6 décembre 2019 par l'honorable Robert M. Mainville, j.c.a. dans le dossier portant le numéro de greffe de la Cour d'appel 500-09-028571-198.
2. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 2 de la demande dans la mesure où elles sont compatibles avec le jugement d'autorisation.
3. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 3 de la demande dans la mesure où elles sont compatibles avec le jugement d'autorisation.
4. En ce qui concerne l'allégation contenue au paragraphe 4 de la demande, la défenderesse prend acte de l'admission de la demande que seuls les consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*, CQLR, c. P-40.1 (la « **LPC** ») ou de l'article 1384 du *Code civil du Québec* peuvent être membres du groupe.
5. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 5.
6. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 6 de la demande dans la mesure où elles sont compatibles avec la pièce P-1.
7. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 7 de la demande.
8. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 8 de la demande, la défenderesse admet qu'elle détient une licence exclusive au Canada de la marque

de commerce AIR MILES, admet qu'elle exploite, uniquement au Canada, les milles de récompense AIR MILES (« **milles** ») émis dans le cadre du Programme de récompense AIR MILES (le « **Programme** »), et elle nie quant au surplus.

9. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 9 de la demande, mais précise que ses partenaires (les « **partenaires** » changent au fil du temps.
10. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 10 de la demande, la défenderesse admet que pour bénéficier du Programme, un membre du groupe doit obtenir un numéro de membre (figurant sur sa carte de membre), un processus dans le cadre duquel le futur membre a la possibilité d'examiner les conditions générales avant de s'inscrire, tel qu'il est plus amplement décrit aux paragraphes 78 et suivants ci-après.
11. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 11 de la demande dans la mesure où « carte de membre Air Miles » est lu comme signifiant « numéro de membre, qui figure sur les cartes de membre dans le cadre du Programme ».
12. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 12 de la demande et, en ce qui concerne les objectifs et les incitatifs du Programme, elle renvoie aux paragraphes 114 et suivants ci-après.
13. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 13 de la demande, la défenderesse admet que depuis 2012, les membres du groupe peuvent déterminer comment ils souhaitent que leurs milles soient répartis entre leur compte Argent AIR MILES (« **récompenses argent** ») et leur compte récompenses rêve AIR MILES (« **récompenses rêve** »), ou entre les deux, et renvoie aux paragraphes 97 et suivants ci-après pour plus de détails sur les préférences en matière de solde.
14. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 14 de la demande dans la mesure où elles sont compatibles avec les conditions générales du Programme, tel qu'il appert de ces conditions générales et du tableau évolutif communiqué au soutien des présentes respectivement en liasse comme **pièce D-1** et comme **pièce D-2**.
15. La défenderesse admet les allégations contenues dans la première phrase du paragraphe 15 de la demande dans la mesure où le « produit acheté » est compris comme signifiant « les billets achetés », soulignant que la valeur des milles dépend d'un certain nombre de facteurs externes et varie dans le temps, et ignore le reste dans la mesure où ces calculs sont des calculs de tiers non étayés par une preuve quelconque.
16. La défenderesse nie l'allégation contenue au paragraphe 16 de la demande en ce qu'elle renvoie à des « milles pour voyager » (« Récompenses rêve » par opposition à « Récompenses argent ») et, sur la valeur des milles, elle renvoie notamment aux paragraphes 111 à 114 ci-après.
17. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 17 de la demande, la défenderesse renvoie à ses conditions générales (**pièce D-1**), au tableau

évolutif (pièce **D-2**) et aux paragraphes 67 et suivants ci-après, notamment au paragraphe 72; elle admet que la Politique d'expiration de cinq ans (la « **Politique** ») a été annoncée publiquement pour la première fois le 28 décembre 2011 et qu'elle a fait partie de ses conditions générales pour tout membre depuis cette date et jusqu'au 1^{er} décembre 2016; elle nie quant au surplus.

18. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 18 de la demande avec cette réserve importante que la disponibilité des services et des biens varie dans le temps et n'est jamais garantie, ce que la demanderesse admet au paragraphe 11 de la demande.
19. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 19 de la demande, la défenderesse admet que la demanderesse s'est inscrite à son Programme le 22 août 2010, mais note que la pièce P-2 est incomplète puisqu'elle ne contient pas le verso de la carte d'adhésion, dont une copie est communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-3**.
20. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 20 de la demande et renvoie aux paragraphes 67 et suivants ci-après, particulièrement le paragraphe 72.
21. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 21 de la demande, la défenderesse admet qu'elle a fait l'annonce figurant à la pièce P-3 le 28 décembre 2011, dont une copie de la version française est communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-4** et note que la demanderesse parle anglais et qu'elle ignore la date à laquelle on a porté l'annonce du 28 décembre 2011 à sa connaissance, tel qu'il appert de la transcription de cet interrogatoire communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-5**, (page 55, ligne 23 à page 56, l. 6); la défenderesse nie quant au surplus.
22. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 22 de la requête, la défenderesse renvoie à la pièce P-4 et nie quant au surplus.
23. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 23 de la demande, la défenderesse renvoie à la pièce P-5 et admet que la citation partielle est correcte, déclare que cette déclaration ou des mots ayant le même sens ont été initialement publiés sur son site Web le 28 décembre 2011, et nie quant au surplus.
24. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 24 de la demande.
25. La défenderesse nie les allégations contenues dans la première phrase du paragraphe 25 de la demande et ignore le reste des allégations de ce paragraphe.
26. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 26 de la demande, notant que la demanderesse a admis qu'elle n'avait pas l'intention de se rendre en Floride, tel qu'il appert de la transcription de son interrogatoire (**pièce D-5**, page 11, lignes 14 à 17).
27. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 27 de la demande.
28. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 28, la défenderesse nie celles de la première phrase et admet celles de la deuxième phrase.

29. La défenderesse ignore les allégations contenues au paragraphe 29 de la demande qui se rapportent à la façon dont les membres se sont sentis et nie quant au surplus.
30. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 30 de la demande.
31. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 31 de la demande et renvoie au paragraphe 141 ci-après.
32. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 32 de la demande.
33. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 33 de la demande.
34. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 34 de la demande.
35. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 35 de la demande, la défenderesse ignore celles relatives à ce que les membres ont pu ressentir, à l'exception de la demanderesse qui a déclaré sous serment, lors de son interrogatoire préalable, qu'en ce qui concerne sa situation, le terme « panique », cette qualification était « un bien grand mot » (tel qu'il appert de la **pièce D-5**, page 45, ligne 6, 20 et 21), et la défenderesse nie quant au surplus..
36. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 36 de la demande, la défenderesse constate que la demande d'autorisation d'exercer une action collective a été déposée le 14 septembre 2016, qu'une demande introductive en action collective a été déposée contre la défenderesse en Alberta le 14 septembre 2016 (le « **dossier albertain** »), qu'il a été annoncé le 1^{er} décembre 2016 que la Politique n'entrerait pas en vigueur, que le rapport annuel de la société mère de la défenderesse, communiqué au soutien des présentes comme **pièce D-6** explique expressément que « LoyaltyOne cancelled the expiration policy in the face of a then-pending change in Ontario law banning time-based expiry » (page 3) et nie quant au surplus.
37. La défenderesse admet qu'il y a un mois entre le 1^{er} décembre 2016, date où elle a annoncé que la Politique n'entrerait pas en vigueur, et le 1^{er} janvier 2016, date à laquelle elle aurait dû entrer en vigueur, et nie quant au surplus.
38. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 38 de la demande.
39. En ce qui concerne les allégations du paragraphe 39, la défenderesse admet que la population du Québec représente environ 22 % de la population du Canada et nie quant au surplus.
40. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 40 de la demande.
41. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 41 de la demande.
42. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 42 de la demande.
43. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 43 de la demande.
44. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 44 de la demande.
45. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 45 de la demande.
46. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 46 de la demande.

47. La défenderesse nie les allégations contenues dans la première phrase du paragraphe 47 de la demande et ignore le reste des allégations de ce paragraphe.
48. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 48 de la demande, la défenderesse admet que le demandeur au dossier albertain s'en est désisté, y mettant un terme définitif, et nie quant au surplus, particulièrement toute insinuation qu'elle a contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur*, CQLR c. P-40.1 (la « **LPC** »).
49. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 49 de la demande.
50. La défenderesse admet que, si la Politique était entrée en vigueur tel qu'annoncé le 28 décembre 2011, les milles accumulés cinq ans avant le 1^{er} janvier 2017 auraient expirés.
51. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 51 de la demande, la défenderesse renvoie à la pièce P-7, et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.
52. La défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 52 de la demande dans la mesure où elles sont compatibles avec la définition du groupe autorisée par le jugement d'autorisation.
53. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 49 de la demande, la défenderesse nie avoir affirmé que la valeur de chaque mille était de 0,1053 \$ (y compris dans la pièce P-5 qui doit être prise dans son contexte), et nie également que la demanderesse a subi quelque perte, soulignant que cette partie de l'allégation est rédigée de manière hypothétique.
54. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 54 de la demande et spécifiquement que la demanderesse ou les membres du groupe ont subi une quelque perte.
55. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 55 de la demande.
56. La défenderesse prend acte de l'admission figurant dans la première phrase des allégations contenues au paragraphe 56 de la demande, ignore la deuxième phrase et nie la troisième.
57. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 57 de la demande, la défenderesse admet que certains membres ont échangé des milles contre des marchandises dans le cadre du Programme de juillet à décembre 2016, ignore l'état d'esprit de ces personnes et nie quant au surplus.
58. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 58 de la demande.
59. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 59 de la demande et renvoie aux paragraphes 143 et suivants ci-après.
60. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 60 de la demande.
61. La défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 61 de la demande.

ET AU SOUTIEN DE SA DÉFENSE À LA DEMANDE, LA DÉFENDERESSE AJOUTE CE QUI SUIT :

A. Le Programme	6
1. Présentation du Programme	6
2. Conditions générales du Programme	7
3. Participation du membre au Programme	8
a. Sommaire des obligations respectives des parties	8
b. Inscription au Programme	9
c. Accumulation de milles	10
d. Échange contre des récompenses	10
i. Échange	10
ii. <i>Disponibilité des récompenses</i>	11
B. LA POLITIQUE	12
1. Raison d'être du droit de modification unilatérale pour le secteur	12
2. La raison d'être de la Politique	13
3. L'annonce de la Politique en 2011	14
4. Le rappel de la Politique en 2016	14
5. La Politique n'est pas mise en œuvre: 1 ^{er} décembre 2016 :	15
<i>a. Contexte de la décision de la défenderesse</i>	15
<i>b. Conséquences immédiates de la décision de la défenderesse</i>	16
<i>c. Modifications législatives au Québec</i>	16
6. Les événements subséquents	18
C. LA POSITION DE LA DÉFENDERESSE	18
1. La défenderesse dispose d'un droit contractuel clair d'effectuer des modifications	18
2. Aucun changement n'est survenu pour les membres ayant joint le Programme après 2011	18
4. Jusqu'à la modification de 2017, la LPC ne s'appliquait pas au Programme et n'interdisait pas l'expiration des points de fidélité	19
5. L'action collective est sans objet : les membres du groupe n'ont subi aucun préjudice, et les dommages-intérêts punitifs ne peuvent être demandés indépendamment du préjudice.	20
D. CONCLUSION	21

A. LE PROGRAMME

1. Présentation du Programme

62. Le Programme a été lancé en 1992 et il est administré par la défenderesse depuis cette date.
63. Le Programme est un programme de fidélisation de type « coalition » dans le cadre duquel les membres peuvent obtenir et échanger des milles auprès de divers commerçants partenaires et non auprès d'un seul commerçant.
64. Les membres peuvent obtenir des milles dans des milliers de points de vente au détail et points de services, y compris sur Internet lorsque les partenaires de la défenderesse y ont une présence.
65. Du point de vue des membres (c'est-à-dire ceux qui participent au Programme) :

- a. ils obtiennent des points de fidélité, les milles, en effectuant des achats auprès des commerçants participants (c'est-à-dire, les partenaires) ou en utilisant les services proposés par ces derniers;
 - b. les milles peuvent être échangés contre divers produits et services, notamment des voyages, des marchandises et des bons d'achat électroniques (collectivement, les « **récompenses** »);
 - c. il est explicite que la disponibilité et la valeur (en dollars ou en milles) peuvent varier dans le temps;
 - d. la participation au Programme est entièrement gratuite (au sens de l'alinéa 187.6(b) de la LPC, tel qu'il existe aujourd'hui, voir à ce sujet *infra par.* 157 et ss.), c'est-à-dire qu'il n'y a aucuns frais à la charge des membres.
66. Du point de vue de la défenderesse :
- a. les partenaires peuvent changer au fil du temps, leur relation contractuelle avec la défenderesse peut évoluer et, par conséquent, les biens et services pour lesquels les membres peuvent obtenir des milles peuvent changer comme les récompenses disponibles;
 - b. la défenderesse se compare favorablement à des programmes de fidélisation analogues au Canada ou ailleurs dans le monde.

2. Conditions générales du Programme

67. La participation au Programme crée une relation contractuelle entre les parties, régie au premier chef par les conditions générales du Programme.
68. Le Programme évolue pour répondre aux besoins et aux attentes des membres et des parties prenantes et les conditions générales du Programme sont mises à jour en conséquence.
69. De fait, le Programme a été modifié à plusieurs reprises au fil du temps, tel qu'il appert des **pièce D-1 et pièce D-2**.
70. Depuis 1999, les conditions générales en vigueur sont disponibles en ligne par le biais de l'hyperlien « Mentions légales » situé au bas de chaque page du site Internet du Programme.
71. Les conditions générales débutent par la mention « En vigueur à compter de [date] », ce qui permet à un membre de savoir si elles ont été modifiées depuis son inscription et, le cas échéant, quand elles l'ont été.
72. Lorsque la demanderesse est devenue membre le 22 août 2010, les conditions générales du Programme comprenaient expressément les éléments suivants :
- a. une clause de modification unilatérale, notamment quant à la valeur des milles;
 - b. une clause d'inactivité prolongée, permettant à la défenderesse d'annuler les milles ou de mettre fin au Programme pour les membres n'ayant pas obtenu de milles pendant vingt-quatre mois consécutifs;

- c. une clause prévoyant que la valeur de la contrepartie ne peut dépasser un dixième de cent par mille;

tel qu'il appert des conditions générales en vigueur du 1^{er} janvier 2009 au 28 décembre 2011, soit lorsque la défenderesse du groupe est devenue membre, **pièce D-1 et pièce D-2.**

- 73. Ces éléments des conditions générales n'ont pas changé de manière significative depuis le début du Programme.
- 74. Il n'en est pas de même de la valeur des milles (*infra* par. 111-114).

3. Participation du membre au Programme

a. Sommaire des obligations respectives des parties

- 75. Que ce soit pour s'inscrire ou pour participer au Programme, les membres :
 - a. ne versent aucune somme d'argent à la défenderesse;
 - b. ne s'engagent aucunement à payer la défenderesse à une date ultérieure;
 - c. ne s'engagent aucunement à demeurer des membres pendant une période donnée;
 - d. ne s'engagent aucunement à effectuer des achats chez des partenaires déterminés;
 - e. ne s'engagent aucunement à encourager leurs amis et leurs familles à effectuer des achats chez des partenaires déterminés;
 - f. ne s'engagent aucunement à encourager leurs amis et leurs familles pour s'inscrire au Programme;
 - g. ne s'engagent aucunement à promouvoir la défenderesse ou le Programme de quelle que façon que ce soit.
- 76. Bien au contraire, les membres n'ont que des obligations minimales, soit de :
 - a. prendre connaissance des conditions générales du Programme, qui sont facilement accessibles par le biais d'annonces et à tout moment sur le site Web de la défenderesse;
 - b. éviter les périodes d'inactivité prolongées et la fermeture de leur compte en demeurant actifs et en accumulant ou en échangeant des milles au cours d'une période de 24 mois (les membres qui approchent de cette échéance reçoivent un avis);
 - c. informer la défenderesse de tout changement dans leurs coordonnées, y compris une adresse électronique valide où ils peuvent être joints.
- 77. Le risque de l'ensemble du Programme repose donc sur son exploitant, la défenderesse.

b. Inscription au Programme

78. Une personne qui souhaite s'inscrire au Programme doit le faire en envoyant un formulaire de demande, à l'origine par la poste, puis, depuis un certain temps, en ligne.
79. Le Programme n'est accessible qu'aux personnes physiques, mais ne fait pas de distinction entre les membres qui sont des consommateurs et ceux qui sont des commerçants.
80. L'inscription et la participation au Programme sont entièrement gratuites.
81. Les membres n'ont aucune obligation d'effectuer des achats pour s'inscrire au Programme.
82. Une personne qui désire s'inscrire n'a pas, ni à ce stade ni à quelque autre moment, à payer quoi que ce soit à la défenderesse.
83. Une personne qui souhaite s'inscrire est invitée à fournir les renseignements suivants : nom complet, date de naissance, adresse et (depuis 1999), une adresse électronique (les « **données d'inscription** »).
84. Une personne qui souhaite s'inscrire a toujours la possibilité de prendre connaissance des conditions générales avant de le faire et, depuis au moins 2011, elle ne peut le faire qu'avec une adresse électronique sur le site Internet du Programme.
85. Le membre potentiel peut soit recevoir une carte, qui doit être activée en ligne avec les données d'inscription, soit s'inscrire directement sur le site Internet du Programme.
86. Dans le premier cas, une copie papier des conditions générales est disponible avec la carte de membre non activée, ce qui permet au membre potentiel d'en prendre connaissance et de décider ensuite si elle souhaite ou non activer sa carte et devenir membre du Programme.
87. Dans le deuxième cas, le membre potentiel a la possibilité de lire les conditions générales –accessibles par un lien hypertexte– et doit les accepter en cochant une case avant d'acquérir le statut de membre en règle; ce n'est qu'après cette acceptation qu'il recevra une carte de membre, tel qu'il appert d'une capture d'écran du formulaire d'inscription au Programme communiqué au soutien des présentes comme **pièce D-7**.
88. L'endos de la carte de membre renvoie expressément aux conditions générales du Programme, tel qu'il appert de la **pièce D-4**.
89. Si la manière dont une personne s'inscrit au Programme pour devenir un membre a pu avoir changé au fil du temps, le membre a toujours eu la possibilité de prendre connaissance des conditions générales avant de s'inscrire.
90. Un membre peut se retirer du Programme à tout moment par simple avis.
91. Le retrait du Programme est entièrement gratuit.

c. Accumulation de milles

92. L'achat de bien ou de service et le mode de paiement utilisé permettent aux membres d'obtenir des milles.
93. Les membres reçoivent et accumulent des milles sans frais, mais ils paient pour le bien ou le service qu'ils ont acheté comme ils le feraient s'ils n'étaient pas des membres.
94. Pour le membre, la valeur « en dollars » d'un mille est tributaire de la convention entre la défenderesse et chacun de ses partenaires.
95. Les membres peuvent toujours vérifier l'état de leurs milles de plusieurs manières soient par l'intermédiaire de leur compte en ligne, en téléphonant à la ligne d'assistance de la défenderesse, dans l'application AIR MILES^{MD}, dans les courriels reçus du Programme et de certains partenaires, et grâce aux reçus émis par certains partenaires à la suite d'une opération de détail effectuée par le membre.
96. Depuis 2012, les membres ont la possibilité de diriger leurs milles vers un compte Argent, un compte Rêve ou les deux.
97. Les membres peuvent modifier la répartition de l'affectation de leurs milles entre ces deux types de compte à tout moment, une telle modification n'étant pas rétroactive et n'affectant que les milles à venir.
98. Il est arrivé à la défenderesse de donner des milles aux membres, c'est-à-dire qu'elle a augmenté unilatéralement le solde du compte de milles de membres sans que ceux-ci n'aient effectué d'achat chez un commerçant participant, ce qui constitue une valeur ajoutée pour les membres.

d. Échange contre des récompenses

i. Échange

99. L'échange de milles pour obtenir une récompense n'est initié qu'à la demande du membre.
100. Les membres peuvent obtenir des récompenses spécialement désignées en utilisant uniquement des milles du compte Rêve ou en utilisant une combinaison de milles du compte Rêve et d'espèces.
101. Les milles du compte Argent peuvent être échangés instantanément contre des biens ou services disponibles chez les partenaires participants, en magasin ou en ligne, y compris des bons électroniques pour des achats en ligne ou en magasin chez les partenaires participants.
102. Les membres qui souhaitent échanger leurs milles du compte Argent en magasin doivent présenter leur carte de membre chez un partenaire participant.
103. Contrairement à ce qui est allégué au paragraphe 12 de la demande, les récompenses argent ne sont donc pas accumulées « à rabais », mais plutôt « gratuitement », c'est-à-dire sans frais pour le membre.

104. Les milles du compte Rêve peuvent être échangés contre des primes de voyage telles que des vols, des forfaits vacances, des croisières, des hôtels et des locations de voitures, ainsi que des biens et des services, dans la mesure de leur disponibilité.
105. Depuis 2010, les membres qui souhaitent échanger des milles du compte Rêve peuvent le faire en utilisant l'identifiant de connexion de leur compte sur le site Internet du Programme et ils doivent le faire depuis 2015, sauf pour certaines récompenses de voyage.
106. En général, les membres peuvent obtenir un billet d'avion en échangeant des milles; le billet d'avion ne comprend pas les frais, les suppléments et les taxes liés à l'aéroport (ces frais sont imposés par des autorités qui ne sont pas des partenaires).
107. Les membres peuvent également échanger leurs milles contre des biens, le nombre de milles requis comprenant les frais d'expédition et les taxes applicables.

ii. Disponibilité des récompenses

108. Les conditions générales du Programme (**pièce D-1 et pièce D-2**) prévoient clairement que la disponibilité des récompenses est déterminée par la défenderesse, qu'elle n'est pas garantie et qu'elle a varié et variera dans le temps.
109. Par exemple :
 - a. lors de la mise en place du Programme en 1992, seules les primes de vol étaient offertes;
 - b. en 1996, des récompenses non liées aux voyages à faible kilométrage ont été ajoutées, notamment des laissez-passer et des billets pour des spectacles;
 - c. en 2000, 2005, 2010 et 2014, des éléments des récompenses sous forme de billets d'avion ont été remaniés (par exemple, de nouvelles zones, des options de vol supplémentaires, etc.);
 - d. en 2003, les cartes cadeaux ont été ajoutées aux récompenses offertes;
 - e. en 2010, l'échange pour des billets d'avion a été mis en ligne sur le site du Programme;
 - f. en 2012, les milles argent ont été introduits, ainsi que les comptes argent et rêve.
 - g. en 2013, l'échange pour la location de voitures et les frais d'hôtels a été mis en ligne sur le site Web du Programme;
 - h. en 2015, tous les échanges non liés à des voyages sont offerts entièrement en ligne;
 - i. en 2017, les récompenses visant les vacances à forfait et les croisières pouvaient être réservées directement auprès de partenaires désignés;tel qu'il appert, entre autres, du Diagramme de l'historique du Programme communiqué au soutien des présentes comme **pièce D-8**.

110. Les conditions générales sont claires : la défenderesse ne garantit pas la disponibilité d'une récompense donnée ou la valeur monétaire d'une récompense donnée (et, de fait, elle ne peut pas les garantir).
111. Un membre qui souhaite échanger des milles à un moment donné ne peut le faire qu'à l'égard des biens ou services disponibles à ce moment-là.
112. En outre, la valeur d'une récompense donnée (qu'elle soit évaluée en espèces ou en milles) peut varier au fil du temps.
113. Pour le membre qui souhaite obtenir une récompense, on peut dire qu'un mille du compte Argent équivaut à 0,1053 \$ par mille, mais il n'en va pas de même pour les milles du compte Rêve, dont la valeur monétaire est fondée sur plusieurs facteurs externes qui peuvent varier dans le temps.
114. Cependant, bien que les milles du compte Argent puissent se voir attribuer une valeur approximative en dollars, il n'en demeure pas moins qu'ils ne peuvent être utilisés que pour obtenir des récompenses dont la valeur au détail est décidée par le marchand qui détient ces biens ou services en inventaire, et sur lesquelles la défenderesse n'a aucun contrôle.

B. LA POLITIQUE

1. Raison d'être du droit de modification unilatérale pour le secteur

115. Les Programmes de fidélisation sont généralement des contrats à durée indéterminée où le risque est supporté par l'exploitant avec peu ou pas d'obligation de la part du membre de sorte que les conditions générales de plusieurs, sinon de la plupart, des programmes de fidélisation comprennent une clause de modification unilatérale (« **CMU** »).
116. La CMU permet à l'exploitant d'un programme de fidélisation de réagir rapidement aux changements du marché et aux préférences de ses membres et d'atténuer son risque en conséquence.
117. Depuis le début du Programme, la CMU a toujours figuré de manière expresse dans les conditions générales de la défenderesse, y compris le fait que d'éventuels changements pouvaient « modifier les délais quant à l'accumulation, à l'échange ou à l'utilisation des milles de récompense », tel qu'il appert des conditions générales **pièce D-1** et du tableau évolutif **pièce D-2**.
118. Lorsque la demanderesse est devenue membre, les conditions générales prévoyaient expressément ce qui suit :

RÉSILIATION, MODIFICATIONS ET RUPTURE DE CONTRAT

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes conditions générales et tout aspect du Programme, y compris les conditions de réservation, procédures d'échange ou récompenses, sans aucun préavis de notre part et même si certains de ces changements pourraient modifier la valeur des milles de récompense déjà accumulés. Pour vous procurer les conditions générales actuelles et d'autres renseignements sur le Programme, visitez le

site www.airmiles.ca ou appelez le Centre de service à la clientèle AIR MILES. Par exemple, nous pourrions remplacer les commanditaires [c'est-à-dire les partenaires], fournisseurs et lignes aériennes participants, en augmenter ou diminuer le nombre ou modifier les délais quant à l'accumulation, à l'échange ou à l'utilisation des milles de récompense, des certificats ou des récompenses, les modalités d'échange, le nombre de sièges disponibles pour les destinations offertes, le nombre de périodes d'interdiction, les conditions de voyage ou le nombre de milles de récompense requis pour obtenir certaines récompenses.

[nous soulignons]

tel qu'il appert de la **pièce D-1**.

2. La raison d'être de la Politique

119. Les deux principaux facteurs qui déterminent le succès d'un Programme de fidélité, tel que le Programme, sont le nombre de milles obtenus par des membres et échangés par eux.
120. La Politique était l'une des mesures prises par la défenderesse pour encourager à la fois l'obtention active et l'échange des milles.
121. Après près de vingt ans d'opération du Programme, la défenderesse a constaté l'existence d'un nombre de membres qui avaient accumulé des milles sur une longue période sans procéder à leur échange.
122. Même s'il est estimé que ces milles non échangés (certains remontant à 1992) ne le seront jamais, la défenderesse doit les comptabiliser en tant que passif dans ses états financiers.
123. La Politique visait donc également à créer une forme de certitude financière.
124. En annonçant la Politique en 2011, la défenderesse souhaitait donner aux membres cinq ans pour planifier l'utilisation de leurs milles accumulés, pour utiliser leurs milles différemment s'ils le jugeaient nécessaire, ou pour se retirer du Programme.
125. Cette fenêtre de cinq ans a été choisie après une analyse approfondie et sur la base qu'un membre raisonnable pourrait, au cours de cette période, accumuler suffisamment de milles pour pouvoir les échanger contre une récompense s'il le souhaitait.
126. La défenderesse a pris en considération, entre autres, le fait que la « durée de vie » moyenne d'un milles (c'est-à-dire, de l'obtention à l'échange) était de 42 mois, que la fenêtre d'expiration de cinq ans était de 2,5 fois supérieure à la période d'inactivité de 24 mois déjà existante dans les conditions généralement, et sa croyance de bonne foi, fondée sur les données disponibles, que la majorité des membres qui ne procédaient pas à l'échange dans un délai de cinq ans ne le feraient jamais.

3. L'annonce de la Politique en 2011

127. Les conditions générales de la défenderesse ont été mises à jour le 28 décembre 2011 pour inclure, entre autres changements, la Politique.
128. Le même jour, la défenderesse a annoncé que la Politique entrerait en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2017.
129. La Politique pose ainsi une obligation d'activité quinquennale, dont la sanction est calculée sur une base trimestrielle.
130. Par exemple, l'intégralité des milles accumulés avant le 1^{er} janvier 2011 aurait expiré le 1^{er} janvier 2017; les milles accumulés entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} avril 2013 auraient expiré le 1^{er} avril 2018, etc.
131. Pour annoncer la Politique, la défenderesse :
 - a. a publié un communiqué de presse en français (**pièce D-4**) et en anglais (**pièce P-3**) dès le 28 décembre 2011.
 - b. a informé les membres directement des modifications aux conditions générales en ce qui concerne l'expiration des milles par courriel, le tout tel qu'il appert d'une copie du courriel communiquée au soutien des présentes comme Erreur ! Source du renvoi introuvable. (le « **courriel de 2011** »).
 - c. a publié une annonce sur le site Internet du Programme informant les membres de la Politique, dont copie est communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-9**.
132. En outre, les conditions générales sont toujours disponibles par le biais de l'onglet « Mentions légales » qui figure sur chaque page du site Web du Programme.
133. Au surplus, l'annonce relative aux changements de la mise à jour des conditions générales du 28 décembre 2011 a été largement diffusée dans les médias nationaux et québécois, tel qu'il appert des articles de presse de 2011-2012 annonçant la Politique communiquée en liasse au soutien des présentes comme **pièce D-11**.
134. Les dossiers de la défenderesse ne comportent aucune réponse ou demande de renseignements de la part de la demanderesse au sujet de la Politique.

4. Le rappel de la Politique en 2016

135. La Politique fait partie intégrante des conditions générales du Programme depuis le 28 décembre 2011, de sorte que tout membre qui s'inscrit au Programme après le 28 décembre 2011 est lié par la Politique dès le début de sa relation avec la défenderesse.
136. Entre 2011 et 2016, la Politique a été publiée sur le site Internet de la défenderesse de façon continue notamment par le biais des conditions générales (**pièce D-1**).
137. À compter du 29 décembre 2015, les membres pouvaient demander des relevés d'expiration individualisés leur permettant de voir le solde de leurs comptes sur le site Internet du Programme.

138. En outre, en juillet 2016, la défenderesse a rappelé la Politique à chacun des membres par le biais d'un courriel individuel envoyé à leurs comptes respectifs (le « **courriel de rappel de 2016** »), tel qu'il appert du courriel communiqué au soutien des présentes comme **pièce D-12**
139. Le courriel de rappel de 2016 rappelait que la Politique entrerait en vigueur le 1^{er} janvier 2017.
140. La demanderesse a reçu ce courriel le 25 juillet 2016 (**pièce P-4**).
141. Les dossiers de la défenderesse ne comportent aucune réponse ou demande de renseignements de la part de la demanderesse au sujet du rappel de la Politique.
142. La défenderesse s'est assurée de former adéquatement ses employés (centres d'appels et service de clavardage) afin de répondre aux questions potentielles des membres sur la Politique, le tout tel qu'il appert d'une copie des messages clés pour le personnel de première ligne et les partenaires communiqués au soutien des présentes comme **pièce D-13**.

5. La Politique n'est pas mise en œuvre: 1^{er} décembre 2016 :

a. Contexte de la décision de la défenderesse

143. Le 20 octobre 2016, le Projet de loi 47, *Loi de 2016 sur la préservation des points de récompense* (le « **projet de loi 47** »), a été présenté en première lecture à l'Assemblée législative de l'Ontario, le tout tel qu'il appert du projet de loi 47 communiqué au soutien des présente comme **pièce D-14**.
144. Le projet de loi 47 visait notamment à interdire l'expiration des points de fidélité par le seul écoulement du temps, et il se serait appliqué aux membres ontariens du Programme.
145. Après sa première lecture, le projet de loi 47 a reçu le soutien du gouvernement de l'Ontario, a été autorisé à passer en deuxième lecture à l'Assemblée législative de l'Ontario et sa troisième lecture (et l'adoption finale) a été ordonnée le 30 novembre 2016 (**pièce D-14**).
146. Le 1^{er} décembre 2016, la défenderesse a annoncé que la Politique est annulée.
147. Le projet de loi 47 a reçu la sanction royale le 8 décembre 2016, avec des dispositions qui seront ajoutées à la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario à compter du 1^{er} janvier 2018 (**pièce D-14**).
148. Avant cette date, il n'existait aucune loi interdisant l'expiration des points de fidélité au Canada.
149. Le rapport annuel de la société mère de la défenderesse pour l'année se terminant le 31 décembre 2016 indique expressément que la défenderesse a annulé la Politique en raison de « LoyaltyOne cancelled the expiration policy in the face of a then-pending change in Ontario law banning time-based expiry » (**pièce D-6**, page 3).

b. Conséquences immédiates de la décision de la défenderesse

150. Le 14 décembre 2016, M. André Bergeron, représenté par le même avocat que la demanderesse dans le présent dossier, a déposé une demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant au nom des membres ayant échangé leurs milles contre des biens dont ils ne voulaient prétendument pas en raison de l'entrée en vigueur imminente de la Politique (le « **dossier Bergeron** »).
151. Au début de 2017, la défenderesse a communiqué avec tous les membres du Programme en déclarant que « 2016 a été une année difficile, mais nous en avons tiré de nombreux enseignements et une leçon d'humilité. De ce fait, vous pouvez dorénavant vous attendre à vivre une expérience encore meilleure avec Air Miles. Nous vous réaffirmons notre engagement à continuer d'améliorer le Programme », tel qu'il appert d'une communication de la défenderesse aux membres, communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-15** Erreur ! Source du renvoi introuvable..
152. Le 1^{er} mai 2017, les conclusions de la demande d'autorisation d'instituer une action collective dans le présent dossier ont été modifiées pour retirer la conclusion visant l'obtention de dommages compensatoires évalués à 0,1053 \$ par milles et y substituer une conclusion visant l'obtention de dommages punitifs évalués au même montant, et ce, vu l'admission par la demande de l'absence complète de préjudice des membres de ce groupe dont aucun milles n'a expiré.

c. Modifications législatives au Québec

153. Le 2 mai 2017, le projet de loi n°134 a été déposé à l'Assemblée nationale visant, notamment, à ajouter à la LPC des dispositions relatives aux programmes de fidélisation, tels que le Programme, qui ne faisaient jusque-là pas l'objet d'une réglementation particulière, le tout tel qu'il appert d'un résumé des travaux parlementaires y afférents, **pièce D-16**.
154. La défenderesse a été partie prenante aux débats, formulant son point de vue devant la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale, tel qu'il appert d'un extrait du Journal des débats (41^e légis., 1^e sess.) daté du 24 octobre 2007 et du rapport de ladite Commission, communiqués en liasse au soutien des présentes comme **pièce D-17**.
155. Le 15 novembre 2017, la *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les Programmes de fidélisation*, LQ 2017 c. 24) a été adoptée et sanctionnée, tel qu'il appert d'une copie de celle-ci communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-18**.
156. Cette loi a introduit les quatre dispositions suivantes à la LPC (la « **modification de 2017** ») :

SECTION V.2 CONTRAT RELATIF À UN PROGRAMME DE FIDÉLISATION 2017, c. 24, a. 44.

187.6. Pour l'application de la présente section, on

DIVISION V.2 CONTRACTS RELATING TO LOYALTY PROGRAMS 2017, c. 24, s. 44.

187.6. For the purposes of this division,

(a) "loyalty program merchant" means a

entend par:

a) «commerçant de Programme de fidélisation» : une personne qui offre à un consommateur de conclure ou qui conclut avec un consommateur un contrat relatif à un Programme de fidélisation;

b) «Programme de fidélisation» : un Programme en vertu duquel un consommateur reçoit, lors de la conclusion de contrats, des unités d'échange en contrepartie desquelles il peut obtenir gratuitement ou à prix réduit des biens ou des services chez un ou plusieurs commerçants;

c) «unité d'échange» : toute forme d'avantage accordé au consommateur et ayant une valeur d'échange au sens d'un Programme de fidélisation. Pour l'application de la présente section, ne constitue pas un contrat relatif à un Programme de fidélisation un contrat de vente d'une carte prépayée. 2017, c. 24, a. 44.

187.7. Avant de conclure un contrat relatif à un Programme de fidélisation, le commerçant de Programme de fidélisation doit informer par écrit le consommateur des renseignements déterminés par règlement. 2017, c. 24, a. 44.

187.8. Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement est interdite la stipulation prévoyant que les unités d'échange reçues par le consommateur dans le cadre d'un Programme de fidélisation peuvent être périmées à une date déterminée ou par l'écoulement du temps. 2017, c. 24, a. 44.

187.9. Malgré l'article 11.2 et sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, n'est pas interdite dans un contrat à durée indéterminée la stipulation prévoyant que le commerçant de Programme de fidélisation peut unilatéralement en modifier un élément essentiel si cette stipulation prévoit également :

a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;

b) que le commerçant de Programme de fidélisation doit, dans le délai prévu par règlement, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure et la date d'entrée en vigueur de la modification. 2017, c. 24, a. 44.

person who offers to enter into or enters into a contract relating to a loyalty program with a consumer;

(b) "loyalty program" means a program under which consumers, on entering into contracts, receive exchange units in consideration of which they may obtain goods or services free of charge or at a reduced price from one or more merchants;

(c) "exchange unit" means any form of benefit granted to a consumer that has an exchange value within the meaning of a loyalty program.

For the purposes of this division, a contract for the sale of a prepaid card does not constitute a contract relating to a loyalty program. 2017, c. 24, s. 44.

187.7. Before entering into a contract relating to a loyalty program, the loyalty program merchant must inform the consumer in writing of the information determined by regulation. 2017, c. 24, s. 44.

187.8. Subject to any applicable regulations, any stipulation providing that the exchange units received by the consumer under a loyalty program may expire on a set date or by the lapse of time is prohibited. 2017, c. 24, s. 44.

187.9. Despite section 11.2 and subject to any applicable regulations, any stipulation in an indeterminate-term contract under which the loyalty program merchant may amend an essential element of the contract unilaterally is not prohibited provided the stipulation also (a) specifies the elements of the contract that may be amended unilaterally; and (b) provides that the loyalty program merchant must send to the consumer, within the time limit prescribed by regulation, a written notice drawn up clearly and legibly, setting out the new clause only, or the amended clause and the clause as it read formerly, and the date of the coming into force of the amendment. 2017, c. 24, s. 44.

157. La modification de 2017 contenait les premières dispositions à traiter des contrats à titre gratuit dans la LPC.
158. Depuis, l'article 187.8 de la LPC interdit expressément l'expiration des points de fidélité.

159. La rédaction du règlement résultant de la modification de 2017 s'est faite tout au long des années 2018 et 2019.

6. Les événements subséquents

160. En 2018, le tribunal a entériné le désistement du dossier albertain, puisque, selon la déclaration publique de l'avocat du recours, entre autres, l'annulation de la Politique « effectively resolved the claims advanced in the proposed class action lawsuit. », tel qu'il appert du communiqué au soutien des présentes comme **pièce D-20**.
161. En 2019, la présente action collective a été autorisée, de même que celle du dossier Bergeron.
162. Au cours de son interrogatoire préalable, la défenderesse a appris que l'avocat du groupe n'avait jamais informé la demanderesse de son offre de médiation ou de tentative de règlement du litige, tel qu'il appert de la transcription ce cet interrogatoire (**pièce D-5**, page 35, ligne 22 à page 36, l. 7).

C. LA POSITION DE LA DÉFENDERESSE

1. La défenderesse dispose d'un droit contractuel clair d'effectuer des modifications

163. Pour être viables, les Programmes de fidélisation doivent favoriser l'engagement des membres au moyen de leurs offres et de leurs modalités.
164. Les conditions générales de la défenderesse, comme pour la plupart des Programmes de fidélisation, ont toujours prévu un droit à la modification unilatérale (*infra* par.115 à 118).
165. Ce droit ressort clairement des conditions générales (**pièce D-1** et **pièce D-2**) que la demanderesse, comme toute personne s'inscrivant en ligne pour devenir membre, a librement acceptées.
166. Un renvoi aux conditions générales est expressément fait sur la carte du membre, laquelle est nécessaire pour qu'il puisse interagir avec le Programme, soit pour obtenir des milles, soit pour les échanger (**pièce D-3**).
167. La défenderesse avait donc un droit contractuel clair de modifier ses conditions générales et cette modification était raisonnable et justifiée.

2. Aucun changement n'est survenu pour les membres ayant joint le Programme après 2011

168. La défenderesse a annoncé la Politique le 28 décembre 2011 qui devait entrer en vigueur le 31 décembre 2016.

Les membres du groupe qui sont devenus des membres après le 28 décembre 2011 sont liés par la Politique.

169. Le membre qui a joint le Programme avant 2011 a été avisé du changement plus de cinq ans avant sa mise en œuvre, de sorte que tout droit auquel il pourrait prétendre est prescrit
170. Quant aux membres du groupe qui, comme la demanderesse, sont devenus des membres avant l'annonce de la Politique, la défenderesse a déployé des moyens raisonnables de la leur communiquer.
171. Des communiqués de presse ont été diffusés, des courriels ont été envoyés indiquant que les conditions générales avaient été modifiées, et l'annonce de la Politique a fait l'objet d'une couverture médiatique par la télévision régionale et nationale, la presse écrite et les médias en ligne (**pièce D-11**) (*infra*, par. 127-141).
172. Le préavis de cinq ans donné aux membres du groupe qui étaient déjà des membres était plus que généreux par rapport à la durée de vie typique d'un mille (*infra*, par.124-126).
173. La demanderesse a reçu au moins deux communications distinctes l'informant de la Politique, à savoir le courriel de 2011 et le courriel de rappel de 2016, en plus de toute annonce ou rappel placé sur le site Internet de la défenderesse et des conditions générales.
174. À compter de janvier 2015, les membres ont pu obtenir en tout temps, depuis le site Internet du Programme, un relevé indiquant à quelle date leurs milles seraient visés par la Politique.
175. La demanderesse déclare ne pas se souvenir avoir lu ou pas les conditions générales avant de s'inscrire (**pièce D-5**, page 39, ligne 9 à page 40, ligne 11).
176. La demanderesse admet qu'elle n'a ouvert le courriel de rappel de 2016 de la défenderesse qu'après avoir entendu parler de la Politique dans les médias (**pièce D-5**, page 30, lignes 2 à 25).
177. La demanderesse du groupe admet également qu'elle lit rarement les courriels de la défenderesse (**pièce D-5**, page 31, lignes 1 à 10).
178. La Politique sur laquelle la demanderesse fonde son action collective est un événement qui s'est produit plus de trois ans avant le dépôt de sa demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être demanderesse.

4. Jusqu'à la modification de 2017, la LPC ne s'appliquait pas au Programme et n'interdisait pas l'expiration des points de fidélité

179. La Politique a été annoncée, publicisée (et annulée) bien avant que le législateur ne commence à réglementer les contrats de consommation à titre gratuit au moyen de la LPC, avec la modification de 2017.
180. La Politique a été annoncée, publicisée (et annulée) bien avant que le législateur n'interdise expressément toute stipulation prévoyant l'expiration à date fixe ou par écoulement du temps d'unités d'échange reçues par le consommateur dans le cadre d'un Programme de fidélité.

181. La demanderesse a expressément demandé à la défenderesse, dans sa demande d'autorisation d'une action collective initiale, d'annuler la Politique; on ne peut reprocher à la défenderesse d'avoir précisément fait cela.

5. L'action collective est sans objet : les membres du groupe n'ont subi aucun préjudice, et les dommages-intérêts punitifs ne peuvent être demandés indépendamment du préjudice.

182. La Politique n'est jamais entrée en vigueur et, par conséquent, aucun mille n'a expiré ou perdu de la valeur en raison de cette modification envisagée des conditions générales.

183. La demanderesse a admis qu'elle n'avait subi aucun préjudice, notamment au paragraphe 56 de la demande.

184. Les membres du groupe ne peuvent pas obtenir davantage par le biais de dommages punitifs que ce qu'ils pourraient raisonnablement attendre (en espèces) d'un Programme qui leur fournit gratuitement des biens et des services.

185. Les dommages punitifs ne peuvent être demandés indépendamment des dommages compensatoires.

186. En outre, l'action collective est sans objet dans la mesure où elle vise à empêcher un comportement d'entreprise que le législateur a déjà rendu illégal par la modification de 2017 (et qui était donc conforme à la loi avant la modification de 2017).

187. L'action collective du présent dossier cherche à usurper le rôle de chien de garde de l'OPC, qui a jugé préférable de ne pas intervenir dans cette affaire et qui, au contraire, a pris acte des commentaires de la défenderesse sur la façon de mettre en œuvre la modification de 2017, tel qu'il appert de leur correspondance, communiquée au soutien des présente comme **pièce D-19**.

188. Enfin, rien ne justifie l'octroi de dommages-intérêts punitifs, car la défenderesse :

- a. n'a pas mis en œuvre, mais plutôt annulé, la Politique (c'est-à-dire la mesure corrective initialement demandée par la demanderesse);
- b. n'a causé aucun préjudice à aucun membre du groupe (ce qui est admis);
- c. n'a pas bénéficié de la Politique puisqu'elle n'a jamais été mise en œuvre, mais a plutôt été annulée;
- d. a subi des pertes en raison de l'annulation de la Politique, tel qu'il appert du rapport annuel de sa société mère (**pièce D-6**, page 3);
- e. a subi (et continue de subir) le préjudice économique que la Politique devait prévenir;
- f. croyait sincèrement et croit encore aujourd'hui que :
 - i. ses conditions générales constituaient un avertissement suffisant pour les membres qu'une certaine activité était requise de leur part en ce qui concerne les milles;

- ii. la Politique était légale au moment où elle a été annoncée, notant qu'il n'y a eu aucune intervention législative à cet égard jusqu'à près de cinq ans après l'inclusion de la Politique dans ses conditions générales;
 - iii. elle a agi dans le respect des normes du secteur;
 - iv. elle a annoncé très publiquement le changement à venir par des annonces et des rappels nombreux et largement diffusés.
- g. a subi une importante couverture médiatique négative relativement à la Politique en 2016 et 2017, tel qu'il appert des articles de presse concernant l'annulation de la Politique communiquée en liasse au soutien des présentes comme **pièce D-21**;
- h. s'est adressée à tous les membres pour déclarer que 2016 « a été une année difficile, mais nous en avons tiré de nombreux enseignements et une leçon d'humilité » (**pièce D-15**);
- i. œuvre dans le secteur de la fidélisation depuis près de trente ans et n'a jamais été impliquée dans un conflit similaire.
189. Subsidiairement, la valeur des dommages est grossièrement exagérée en ce que l'équivalence de 0,1053 \$ par mille est incorrecte en ce qui concerne les milles utilisés pour les voyages, qui constituent la plus grande part des milles dans l'ensemble du Programme.

D. CONCLUSION

190. En somme :
- a. les membres du groupe sont des personnes qui participent à un Programme qui ne leur coûte rien, mais qui leur permet d'obtenir des biens et des services, y compris des voyages, gratuitement ou à un prix ;
 - b. la défenderesse énonce expressément dans ses conditions générales que le Programme est susceptible d'être modifié et que la disponibilité des récompenses changera au fil du temps;
 - c. en général, un consommateur utilise ses milles environ trois ans après les avoir acquis;
 - d. les milles non utilisés constituent un passif important pour un Programme;
 - e. la défenderesse a annoncé la Politique en 2011 pour encourager l'engagement des membres et assurer une forme de sécurité financière, dans le cadre d'autres changements importants apportés au Programme;
 - f. les changements de 2011 ont été généralement appréciés par les consommateurs;
 - g. la défenderesse a toujours été transparente et explicite en ce qui concerne la Politique;
 - h. la défenderesse a pris soin d'informer et de rappeler aux membres l'existence de la Politique et de leur fournir les moyens d'évaluer son incidence sur eux;

- i. au moment où elle a été annoncée, la Politique était incontestablement légale, et il a fallu attendre plus de cinq ans avant que le législateur québécois n'interdise l'expiration des unités d'échange;
- j. la défenderesse a expressément reconnu le mécontentement des membres à l'égard de la Politique et a volontairement retiré une Politique qui était parfaitement légale;
- k. les membres du groupe admettent n'avoir subi aucun préjudice (ou ont subi un préjudice dont la valeur est nulle);
- l. les tribunaux ne sont pas le tribunal du mécontentement du public face à une mesure autrement légale;
- m. la défenderesse a déjà adéquatement répondu aux doléances des membres en annulant la Politique.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

REJETER la demande introductive d'instance en action collective,

LE TOUT, avec dépens.

Montréal, le 24 septembre 2021



LAVERY, DE BILLY, S.E.N.C.R.L.
Avocats de la défenderesse
LOYALTYONE, CO.

CANADA

(Actions collectives)
SUPERIOR COURT

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NATHALIE BOULET

Demanderesse

No.: 500-06-000810-164

c.

LOYALTYONE, CO.

Défenderesse

LISTE DES PIÈCES
(Au soutien de la défense)

PIÈCE D-1 En liasse, Conditions générales de la défenderesse :

- a. de 1992 à décembre 1999 (AN)
- b. de janvier 2000 à décembre 2000 (AN)
- c. de janvier 2001 à décembre 2001 (AN/FR)
- d. de janvier 2002 à Mai 2005 (AN/FR)
- e. de juin 2005 à décembre 2008 (AN)
- f. de janvier 2009 à novembre 2011 (AN)
- g. de décembre 2011 à juin 2014 (AN/FR)
- h. de juillet 2014 à mars 2015 (AN/FR)
- i. de avril 2015 à novembre 2016 (AN/FR)
- j. de décembre 2016 à novembre 2017 (AN/FR)
- k. décembre 2017

PIÈCE D-2 Tableau évolutif des principales dispositions des conditions générales du Programme, 1992-2017.

PIÈCE D-3 Photocopie des deux côtés de la carte de membre Air Miles de la demanderesse.

PIÈCE D-4 Version française de la pièce P-3, soit le communiqué de presse du 28 décembre 2011 de la défenderesse concernant la Politique d'expiration.

PIÈCE D-5 Interrogatoire préalable de la demanderesse du 19 mars 2021.

- PIÈCE D-6** Rapport annuel d'Alliance Data pour l'année 2016 (extraits relatifs à la défenderesse).
- PIÈCE D-7** Capture d'écran – formulaire d'inscription au Programme.
- PIÈCE D-8** Diagramme de l'historique du Programme.
- PIÈCE D-9** Courriel du 28 décembre 2011 de la défenderesse aux membres concernant la Politique.
- PIÈCE D-10** Annonce de la Politique publiée sur le site Internet du Programme.
- PIÈCE D-11** En liasse, articles de presse de 2011-2012 annonçant la Politique.
- PIÈCE D-12** Courriel de juillet 2016 de la défenderesse aux membres rappelant la Politique.
- PIÈCE D-13** Politique d'expiration des AIR MILES du 28 juillet 2016 – Messages clés pour le personnel de première ligne et des partenaires.
- PIÈCE D-14** Projet de loi 47, Loi modifiant la Loi de 2002 sur la protection du consommateur en ce qui a trait aux points de récompense, Chapitre 34, Loi de l'Ontario 2016, saction royale 8 décembre 2016.
- PIÈCE D-15** En liasse, message de mars 2017 de la défenderesse aux membres dans de nombreux formats.
- PIÈCE D-16** Résumé des travaux parlementaires relatifs au projet de loi 134 extrait du site Internet de l'Assemblée nationale du Québec.
- PIÈCE D-17** En liasse, extraits du Journal des débats (41^e légis., 1^{re} sess.) du 24 octobre 2007 et du rapport de cette Commission concernant le projet de loi 134.
- PIÈCE D-18** *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les Programmes de fidélisation, LQ 2017 c. 24.*
- PIÈCE D-19** Lettre du 15 février 2018 de l'OPC à la défenderesse concernant la rédaction du règlement prévu par la modification de 2017.
- PIÈCE D-20** Communiqué de JSS Baristers.ca concernant le désistement de l'action collective en Alberta.

PIÈCE D-21 En liasse, articles de presse de 2016-2017 concernant l'annulation de la Politique.

Montréal, 24 septembre 2021

A handwritten signature in black ink, reading "Lavery de Billy", enclosed in a thin blue rectangular border.

LAVERY, DE BILLY, S.E.N.C.R.L.
Avocat de la défenderesse
LOYALTYONE, CO.

N° : 500-06-000810-164

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)

NATHALIE BOULET

Demanderesse

c.

LOYALTYONE, CO.

Défenderesse

DÉFENSE ET LISTE DE PIÈCES

O R I G I N A L

BL 1332

Notre/📁 : 133027-00001

Me Myriam Brixì / 514 878-5449

Me Laurence Bich-Carrière / 514 877-2937

mbrixì@lavery.ca

LBichCarriere@lavery.ca

LAVERY, DE BILLY, S.E.N.C.R.L.

SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF À RESPONSABILITÉ LIMITÉE
BUREAU 4000, 1, PLACE VILLE MARIE, MONTRÉAL (QUÉBEC) H3B 4M4
TÉLÉPHONE : 514 871-1522 TÉLÉCOPIEUR : 514 871-8977
NOTIFICATIONS PAR COURRIEL: NOTIFICATIONS-MTL@LAVERY.CA
lavery.ca