

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

(ACTION COLLECTIVE)
COUR SUPÉRIEURE

NATHALIE BOULET, ingénieure,
domiciliée et résidant au 1553, rang
Saint-Antoine, dans la ville de Saint-
Rémi, district de Longueuil, province de
Québec, J0L 2L0, Canada,

demanderesse

c.

LOYALTYONE, CO., personne morale,
constituée en vertu de la Loi sur les
Sociétés par Actions de l'Ontario et
continué, 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, LA DEMANDERESSE, PAR L'ENTREMISE DE SON PROCUREUR, ALLÈGUE CE QUI SUIT :

L'AUTORISATION DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Le 14 août 2019, la demanderesse a été autorisée d'exercer une action collective contre la défenderesse et le statut de représentante 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, 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 »)

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-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 annoncé qu'elle changerait unilatéralement 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 de faire expirer unilatéralement les milles accumulés par les membres du groupe après cinq (5) ans?
 - 3.5 Est-ce que la défenderesse a renoncé à annuler sa politique d'expiration des

milles à cause de la présente poursuite?

- 3.6 Est-ce que ces fautes engagent la responsabilité de la défenderesse en dommages-intérêts punitifs?
- 3.7 Est-ce que la demanderesse 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 DE LA DEMANDERESSE

19. À titre d'exemple, la demanderesse a adhéré au Programme de récompense AIR MILES le 22 août 2010, tel qu'il appert d'une copie de sa carte d'adhésion et d'une copie de sa confirmation d'inscription, à être produites en liasse 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. La demanderesse 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**. La demanderesse n'a pas eu connaissance de l'annonce P-3 qui est d'ailleurs rédigée en anglais tandis que la demanderesse est francophone;
22. Le 25 juillet 2016, la défenderesse 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 à être produit à l'audition des présentes sous la **cote P-4**. Il est à noter que le terme expirer n'est pas utilisé dans ce courriel;
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, la demanderesse 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 la demanderesse 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;

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 des 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. Plusieurs membres du groupe qui étaient pris de panique ont donc tenté d'échanger leurs milles, mais ont été empêchés par 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 présente poursuite 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 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 adhérents pris de panique qui ont échangés leurs milles pour des biens qu'ils ne voulaient pas. Ces adhérents ont échangé leurs milles dans le seul but mitiger leurs pertes;
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 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 membres du groupe auraient perdu tous leurs milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011;
51. À titre d'exemple, la demanderesse aurait perdu 235 milles accumulés antérieurement au 31 décembre 2011, tel qu'il appert d'une copie du relevé d'expiration envoyé par la défenderesse à la demanderesse, à être produite à l'audition des présentes sous la **cote P-7**;

52. Similairement à la demanderesse, chaque membre du groupe avait accumulé des milles antérieurement au 31 décembre 2011;
53. Tenant compte de l'affirmation de la défenderesse à l'effet que la valeur de chaque mille était DIX CENTS ET CINQUANTE-TROIS CENTIÈMES DE CENT (0,1053\$), la demanderesse évalue qu'à l'expiration de ses milles, sa perte individuelle en milles aurait été équivalente à VINGT-QUATRE DOLLARS SOIXANTE-QUATORZE CENTS (24,74\$);
54. Basée sur la même valeur par mille, la perte potentielle pour chaque membre peut être évaluée. Cette perte constitue le gain espéré par la défenderesse par membre du groupe suite à sa politique d'expiration. Tel qu'il appert du bilan P-5, le total du gain espéré par la défenderesse pour l'ensemble des adhérents Air Miles au Québec était d'environ 71\$ millions CAN;
55. Les membres du groupe réclament donc des dommages-intérêts punitifs de la défenderesse pour un montant équivalent à la valeur des milles accumulés par eux avant le 31 décembre 2011 et non utilisés avant la date du 31 décembre 2016;

LE DÉPÔT DE LA DEMANDE D'AUTORISATION

56. Au moment du dépôt de la demande d'autorisation d'exercer la présente action collective, la demanderesse n'avait toujours pas perdu ses milles. Toutefois, il était important qu'elle dépose ladite demande avant l'échéance du 31 décembre 2016 afin que les membres du groupe apprennent, avant la date d'expiration de leurs milles, l'existence de leur possible recours. L'annonce de la défenderesse avaient créé un climat de peur où les adhérents Air Miles craignaient perdre leurs milles;
57. D'ailleurs, par crainte de voir leurs milles supprimés le 1 janvier 2017, plusieurs adhérents Air Miles ont échangés leurs milles afin d'acheter des bagatelles inutiles et limités en nombre et en variétés qu'ils ne voulaient pas et qu'ils n'avaient pas besoin;
58. Le dépôt de la demande d'autorisation de la présente action collective avant le 30 décembre 2016 était donc nécessaire et utile pour les membres du groupe et a d'ailleurs forcé la défenderesse à faire marche arrière avant l'échéance d'expiration des milles;
59. En absence des demandes d'actions collectives au Québec et en Alberta, la défenderesse aurait procédé à l'expiration des milles des membres du groupe;
60. De plus, en 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 désiraient pas;

61. La présente action 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, en tout temps avant le 31 décembre 2011, a accumulé des milles sans les avoir utilisés après cinq (5) ans. »

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse 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 non-utilisé après cinq (5) ans et encore détenu le 31 décembre 2016;

ORDONNER un recouvrement collectif du montant total de la condamnation;

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;

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

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 : jnazem@actioncollective.com

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

NATHALIE BOULET,

demanderesse

c.

LOYALTYONE, CO.,

défenderesse

**INVENTAIRE DES PIÈCES DE LA
DEMANDERESSE**

James Reza Nazem

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

N/d: 1609JN3490

AN-1795
