

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-001431-259

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

KIMBERLIE PHANOR, [REDACTED]
[REDACTED]

Demanderesse

c.

ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.,
personne morale ayant son siège au 1050,
Caribbean Way, Miami, Floride, 33132,
États-Unis;

et

MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP FLORIDA LLC., personne morale ayant son siège au 1, Legoland Way, Winter Haven, Floride, 33884, États-Unis;

et

SEA WORLD LLC, personne morale ayant son fondé de pouvoir au 1200, South Pine Island Road, Plantation, Floride, 33324, États-Unis;

et

UNITED PARKS & RESORTS, INC., personne morale ayant son fondé de pouvoir au 1200, South Pine Island Road, Plantation, Floride, 33324, États-Unis;

Défenderesses

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

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

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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

Groupe principal:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec les défenderesses et qui ont payé des « Taxes et frais de croisière », des « Processing Fees » ou des « Service Fees » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe A:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec la défenderesse Royal Caribbean Cruises Ltd sur le site web www.royalcaribbean.com ou sur l'application mobile Royal Caribbean International et qui ont payé des « Taxes et frais de croisière » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe B:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec la défenderesse Merlin Entertainments Group Florida LLC sur le site web www.legoland.com ou le site web www.peppapigthemepark.com et qui ont payé des « Processing Fees » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe C:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec les défenderesses Sea World LLC et United Parks & Resorts, inc. sur les sites web www.seaworld.com/orlando, www.discoverycove.com/orlando ou www.aquatica.com/orlando et qui ont payé des « Service Fee » depuis le 23 octobre 2022;

(ci-après, collectivement le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

II. LES PARTIES

2. La demanderesse est une consommatrice au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après le « **L.p.c.** ») et du *Code civil du Québec* (ci-après le « **C.c.Q.** »);
3. La défenderesse Royal Caribbean Cruises Ltd. (ci-après « **Royal Caribbean** ») est une personne morale exploitant l'une des plus importantes compagnies de croisières au monde;
4. Elle est responsable, à divers titres, de la promotion, de la commercialisation et de la vente de croisières et de forfaits touristiques, tel qu'il appert du *Contrat de billet de Croisière ou de Circuit, pièce P-1*;
5. Royal Caribbean exploite une plateforme en ligne permettant aux utilisateurs de réserver des croisières, des excursions et divers services à bord par l'entremise de son site web officiel www.royalcaribbean.com et de son application mobile Royal Caribbean International;
6. La défenderesse Merlin Entertainments Group Florida LLC (ci-après « **Merlin** ») est une personne morale exploitant plusieurs parcs à thème et attractions touristiques en Floride, notamment Legoland Florida Resort, Peppa Pig Theme Park et Sea Life Florida Aquarium.
7. Elle est responsable, à divers titres, de la promotion, de la commercialisation et de la vente de billets d'accès et de forfaits touristiques destinés aux consommateurs à travers le monde, y compris ceux du Québec, tel qu'il appert des pages de ses différents sites web, en liasse, **pièce P-2**;
8. Merlin exploite plusieurs plateformes en ligne permettant aux utilisateurs d'acheter des billets d'entrée, des séjours hôteliers et des options additionnelles par l'entremise de ses sites web officiels : www.legoland.com/florida et www.peppapigthemepark.com/florida;
9. Les défenderesses Sea World LLC et United Parks & Resorts, Inc. (ci-après, collectivement « **SeaWorld** ») sont des personnes morales exploitant plusieurs parcs aquatiques et attractions touristiques en Floride, dont SeaWorld Orlando, Aquatica Orlando et Discovery Cove Orlando, situés en Floride;

10. SeaWorld est responsable, à divers titres, de la promotion, de la commercialisation et de la vente de billets d'accès, de forfaits touristiques et d'expériences interactives offertes dans ses installations;
11. SeaWorld offre notamment aux consommateurs, y compris ceux résidant au Québec, la possibilité d'acheter des billets et forfaits via ses sites web officiels www.seaworld.com, www.aquatica.com et www.discoverycove.com, tel qu'il appert des pages de ses différents sites web, en liasse, **pièce P-3**;
12. Les défenderesses sont également des commerçants au sens de la L.p.c.;

III. LA CAUSE D'ACTION

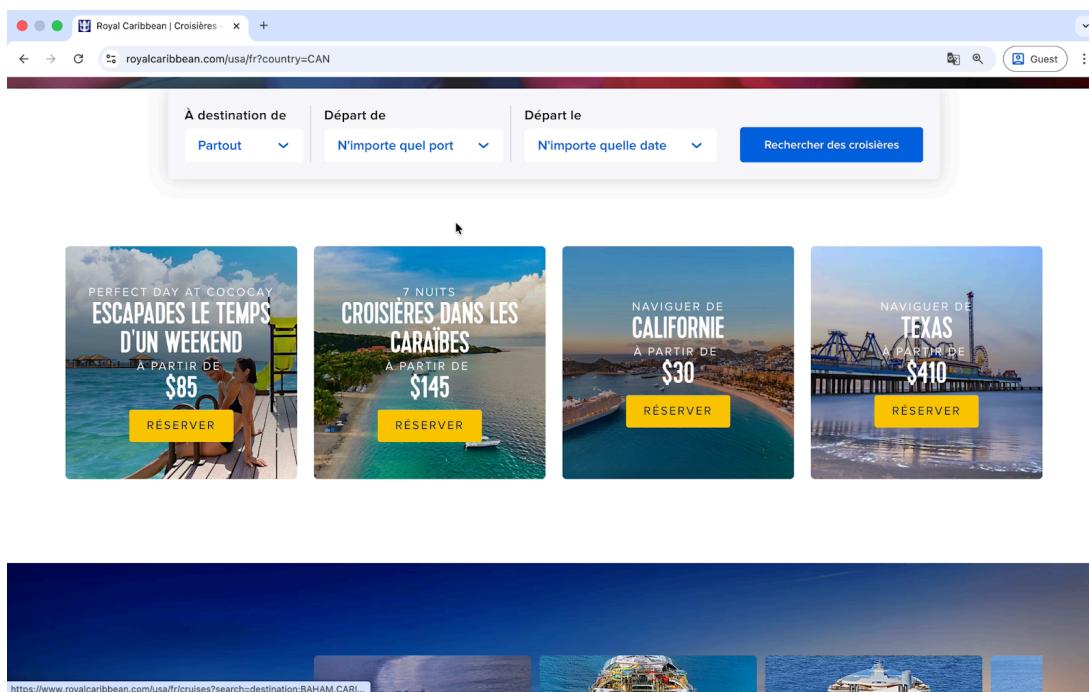
A. Présentation générale

13. Les défenderesses sont des acteurs majeurs du marché des activités touristiques, particulièrement en Floride, où elles ont établi leur siège social;
14. La Floride est depuis des décennies considérée comme une destination de prédilection pour les Québécois;
15. Il n'est donc pas surprenant que les défenderesses exploitent des sites web accessibles à l'international, y compris au Québec, permettant aux utilisateurs d'y réserver des activités touristiques;
16. Or, les défenderesses exigent des frais supplémentaires non inclus dans le prix initialement annoncés pour leurs services (ci-après les « **Frais supplémentaires** »), et ce, en contravention à la législation québécoise;
17. Ces Frais supplémentaires ne sont ni accessoires ni facultatifs, ceux-ci étant systématiquement exigés comme condition préalable à l'achat des produits;
18. En conséquence, le prix annoncé ne représente pas le prix réel à payer pour bénéficier du service, et constitue ainsi une représentation partielle et trompeuse des modalités d'achat;
19. Il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*, en ce qu'elle contrevient aux dispositions interdisant les représentations fausses ou trompeuses, ainsi que les omissions de renseignements essentiels dans le cadre de la formation d'un contrat, tel qu'il sera plus amplement démontré à la section VI de la présente demande;

20. Le coût annoncé des services constitue manifestement un facteur déterminant dans la décision du consommateur de contracter avec les défenderesses, particulièrement dans un contexte touristique, où les consommateurs doivent budgéter leurs voyages;
21. En induisant ainsi une fausse perception du prix réel à payer, les défenderesses faussent le consentement du client et l'amènent à conclure un contrat sur des bases inexactes;

B. Le site web de la défenderesse Royal Caribbean

22. La défenderesse Royal Caribbean permet aux consommateurs de magasiner des croisières sur son site web www.royalcaribbean.com, tel qu'il appert de la vidéo de simulation, **pièce P-4**;
23. Comme technique marketing, la défenderesse annonce des prix très compétitifs pour ses croisières, et ce, pour inciter les usagers à explorer son site web et à effectuer une transaction;
24. Dès la page d'accueil, Royal Caribbean annonce les prix de ses croisières en utilisant la format « à partir de [prix] », et ce, tout en sachant pertinemment qu'il sera en réalité impossible pour un consommateur d'obtenir un billet à ce prix;



25. Lorsqu'un consommateur sélectionne une croisière, la défenderesse annonce les dates de croisière disponibles, ainsi que les prix des billets, par personne, pour chaque type de cabine, pour chaque date disponible;

The screenshot shows a search interface for a Western Caribbean cruise. At the top, there's a date range selector for 2025, with specific price points listed for different travel periods: \$145 for Nov 1 - Nov 8, \$253 for Nov 8 - Nov 15, \$629 for Nov 22 - Nov 29, \$441 for Nov 29 - Dec 6, and \$454 for Dec 6 - Dec 13. Below this, a section titled "Résultats De Recherche De Croisières (18)" displays two main options: "Cabine intérieure" (\$145) and "Vue sur l'extérieur" (\$252). Each option includes a brief description, a list of pros, and a "Continuer" button. There are also thumbnail images of the rooms and a coral reef.

26. Une fois le forfait choisi, la défenderesse annonce d'ailleurs le prix « Total/Cabine » pour deux (2) personnes à la page suivante et l'utilisateur a l'occasion de changer le nombre de passagers;

This screenshot shows the cabin selection step of a booking process for a Western Caribbean cruise. It features a header with the cruise title and a navigation bar with tabs for group size, cabin selection, preferences, verification, passenger information, and payment. The main area is titled "Votre voyage commence ici" and asks to verify the number of cabins and passengers. A "Configuration de la cabine 1" section shows 2 adults and 0 children selected. It includes a checkbox for accessible cabins, a "Vue sur mer à partir de \$252" note, and a "Total/Cabine" breakdown of \$504. Buttons for adding more cabins and continuing to passenger info are present.

27. Lorsque l'utilisateur confirme le nombre de passagers, il est ensuite redirigé sur une page où la défenderesse exige désormais des frais « Taxes et frais de croisière »;

28. En raison de l'intitulé des frais et du moment où ils apparaissent, un consommateur moyen pourrait croire qu'il ne s'agit que des taxes de vente;
29. Or, il s'agit de frais additionnels qui vont bien au-delà des taxes applicables et sont parfois même supérieurs au prix de la cabine;
30. Par exemple, dans la vidéo de simulation d'une transaction, pièce P-4, l'un des prix annoncés était de 145,00 \$ par personne (ou 290,00 \$ pour la cabine), mais le prix total exigé incluant les taxes et frais de croisière s'élevait au final à 752,00 \$, équivalant à une majoration de prix de 159,31%;
31. L'utilisateur est par ailleurs dans l'obligation de payer ces frais supplémentaires s'il veut finaliser son achat sur le site web de la défenderesse;
32. La défenderesse adopte cette pratique tant sur son site web que sur son application mobile, tel qu'il appert de l'enregistrement de son application mobile, **pièce P-5**;

C. Les sites web de la défenderesse Merlin

33. La défenderesse Merlin permet aux consommateurs de magasiner des activités aux parcs d'attractions Legoland Florida, Peppa Pig World Theme Park Florida et Sea Life Florida Aquarium sur ses sites web www.legoland.com, www.peppapigthemepark.com, tel qu'il appert des vidéos de simulation, **pièce P-6**, **pièce P-7** et **pièce P-8**;

34. À l'instar de Royal Caribbean et SeaLife, Merlin annonce le prix des billets en affichant la mention « starting from [prix] », tout en sachant pertinemment qu'il sera, en réalité, impossible pour un consommateur de ne payer que ce montant pour ces billets;
35. En effet, lorsque l'utilisateur sélectionne un billet, la défenderesse propose des dates disponibles et réitère le prix annoncé;
36. Or, ce n'est qu'à la toute fin de la transaction, quand il est temps de saisir les informations du client, que la défenderesse exige désormais des frais « Processing Fees » en sus du prix annoncé;
37. L'utilisateur est dans l'obligation de payer ces frais supplémentaires au prix initialement annoncé s'il veut finaliser son achat sur l'un des sites web de Merlin;

D. Les sites web de la défenderesse SeaWorld

38. La défenderesse SeaWorld permet aux consommateurs de magasiner des activités à divers parcs aquatiques et autres attractions touristiques, dont SeaWorld Orlando, Aquatica Orlando et Discovery Cove Orlando, sur ses sites web www.seaworld.com, www.aquatica.com et www.discoverycove.com, tel qu'il appert des vidéos de simulation, pièce P-9, pièce P-10 et pièce P-11;
39. À l'instar de Royal Caribbean et Merlin, SeaWorld annonce le prix des billets en affichant la mention « starting at [prix] », tout en sachant pertinemment qu'il sera, en réalité, impossible pour un consommateur de ne payer que ce montant pour ces billets;
40. En effet, lorsque l'utilisateur sélectionne un billet, la défenderesse propose des dates disponibles et réitère le prix annoncé;
41. Or, ce n'est qu'à la toute fin de la transaction, quand il est temps de saisir les informations du client, que la défenderesse exige désormais des frais « Service Fee » en sus du prix annoncé;
42. L'utilisateur est dans l'obligation de payer ces frais supplémentaires au prix initialement annoncé s'il veut finaliser son achat sur l'un des sites web de SeaWorld;

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA DEMANDERESSE CONTRE LES DÉFENDERESSES

43. Le 19 octobre 2025, la demanderesse explore la possibilité d'aller en voyage avec son conjoint;
44. La demanderesse se rend donc sur le site web de Royal Caribbean afin de magasiner une croisière;

45. La demanderesse est agréablement surprise de constater que les prix des croisières de Royal Caribbean sont relativement bas comparativement à ceux de ses compétiteurs, Royal Caribbean offrant parfois des croisières à des prix aussi bas que 500 \$;
46. La demanderesse constate d'ailleurs que Royal Caribbean offre plusieurs promotions qui prendront fin le 20 octobre 2025 et se dit qu'il s'agit d'une opportunité en or;
47. La demanderesse vérifie donc les croisières offertes pour le mois de février et tombe sur une croisière annoncée à seulement 633 \$ par personne pour une cabine avec balcon pour la période du 20 au 23 février 2026, tel qu'il appert des captures d'écran, en liasse, **pièce P-12**;
48. La demanderesse confirme, en sélectionnant cette option, que le prix total de la cabine pour deux (2) personnes est annoncé à 1 265 \$;
49. La demanderesse prend alors des captures d'écran et en fait part à son conjoint;
50. La demanderesse et son conjoint concluent que ce forfait est avantageux, en comparaison avec le prix offert par la compétition, et qu'ils ont intérêt à faire la réservation, **pièce P-13**;
51. Le lendemain, la demanderesse réserve donc ses vacances avec son employeur et son conjoint fait de même;
52. La demanderesse vérifie ensuite la disponibilité de billets d'avion en direction de la Floride pour cette date et fait l'achat de deux (2) billets d'avion au prix total de 1 320,90\$, tel qu'il appert de la confirmation, **pièce P-14**;
53. Après avoir acheté ses billets, la demanderesse retourne une seconde fois sur le site de Royal Caribbean afin de compléter sa transaction et est ravie de constater que le prix pour une cabine avec balcon est toujours annoncé à 633 \$ par personne;
54. Or, lorsqu'elle complète sa transaction, la demanderesse est étonnée de constater que le montant final exigé, avec les taxes, s'élève à 1 627 \$, **pièce P-15**;
55. La demanderesse croit d'abord qu'il s'agit de taxes, mais se résonne rapidement qu'il est impossible que des taxes totalisent plus de 350 \$ pour une transaction de 1 265 \$;
56. La demanderesse constate alors qu'en plus du prix annoncé, elle devait payer des Frais supplémentaires de 181,00 \$;
57. Or, en aucun temps dans les annonces, le montant des Frais supplémentaires n'a été annoncé à la demanderesse, de même que le prix total incluant ces frais;
58. De ce fait, la demanderesse a payé pour des frais non inclus dans le prix annoncé pour ses billets, ceux-ci ayant été ajoutés tardivement dans la transaction, tel qu'il appert de la facture, **pièce P-16**;

59. Si la demanderesse avait su en temps opportun que le montant total de sa croisière était si élevé et que le prix annoncé n'était pas le vrai, elle n'aurait pas conclu ce contrat avec Royal Caribbean et aurait exploré d'autres options;
60. Par exemple, la demanderesse aurait considéré une autre destination, d'autres dates ou d'autres compagnies de croisières, comme Virgin Voyages, qui annonce un prix tout-inclus dès le début, tel qu'il appert d'une simulation de transaction avec Virgin Voyages, **pièce P-17**;
61. Or, il était trop tard pour la demanderesse pour retourner en arrière, puisqu'elle avait déjà fait les arrangements nécessaires en vue de cette croisière, notamment en prévoyant ses congés et ceux de son conjoint et en magasinant les billets d'avion;
62. Après avoir navigué sur le site de la défenderesse, la demanderesse a par ailleurs constaté que les Frais supplémentaires s'ajoutent systématiquement à l'achat de billets et qu'il est impossible pour le consommateur de calculer la valeur exacte de ces frais avant de passer à la caisse;
63. Déçue, la demanderesse a donc mandaté ses avocats pour intenter la présente procédure à l'égard de Royal Caribbean et n'a pas communiqué avec Royal Caribbean depuis;
64. La demanderesse a également enquêté, avec l'aide de ses avocats, les autres sites web d'activités touristiques en Floride afin de vérifier si d'autres consommateurs touristes québécois étaient dans sa situation et elle a constaté que les défenderesses Merlin et SeaWorld adoptent cette même pratique;
65. La demanderesse est donc en droit de réclamer une réduction de ses obligations équivalant au remboursement des Frais supplémentaires payés lors de sa commande du 20 octobre 2025, en sus de dommages punitifs, pour la violation des articles 219, 224 c) et 228 de la L.p.c.;

V. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RE COURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LES DÉFENDERESSES

66. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre les défenderesses sont essentiellement les mêmes que ceux de la demanderesse;
67. Chaque membre du Groupe est un consommateur au sens de la L.p.c. ayant dû payer des Frais supplémentaires à l'occasion d'une transaction avec les défenderesses;

68. Les fautes et manquements commis par les défenderesses à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard de la demanderesse, lesquels sont détaillés ci-bas;
69. En raison de ces fautes et manquements, chaque membre du Groupe a subi un préjudice pour lequel il est en droit d'obtenir une compensation collectivement contre les défenderesses;
70. Plus précisément, chaque membre du Groupe est en droit de réclamer une réduction de son obligation respective ainsi que des dommages-intérêts punitifs en raison des fautes et manquements des défenderesses;
71. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données financières essentielles pour y arriver sont en possession des défenderesses, mais estime ce nombre à plusieurs milliers de personnes;
72. Les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer une réduction de leurs obligations, en sus de dommages punitifs, pour la violation des articles 219, 224 c) et 228 de la L.p.c.;

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

A. Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective

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

- A. Les défenderesses ont-elles commis des pratiques de commerce interdites au sens de la L.p.c.?
 - i. Les défenderesses ont-elles contrevenu à l'article 224 c) L.p.c. en exigeant un prix supérieur à celui qui est annoncé pour l'achat de produits offerts sur leurs sites web ou sur leur application mobile?
 - ii. Les défenderesses ont-elles contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements faux ou trompeurs ou en passant sous silence des faits importants aux membres du Groupe?
- B. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer une réduction de leur obligation équivalente au montant payé

excédant le prix annoncé, plus les taxes?

- C. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs et, le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?
 - D. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?
74. La démonstration des manquements reprochés aux défenderesses et la détermination du mode de réparation approprié profiteront indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;
75. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;
- B. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées**
76. Aux termes de l'article 262 L.p.c., la L.p.c. est une loi d'ordre public et le consommateur ne peut pas renoncer aux droits que cette loi lui confère;
77. L'un des objectifs principaux de la L.p.c. est de permettre aux consommateurs d'obtenir une information complète avant de se procurer un bien ou un service;
78. Ainsi, la L.p.c. impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin pour connaître le prix des biens ou des services qu'ils seraient tentés d'acheter, et ce, dès la première occasion où un prix est divulgué par un commerçant;
79. Or, les défenderesses ont contrevenu à divers articles de la L.p.c., faisant ainsi obstacle à cet objectif;
80. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite des défenderesses constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu de la L.p.c., notamment en ce qu'elles ont :
- a. exigé pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé (art. 224 c) L.p.c.);
 - b. fait une représentation fausse ou trompeuse aux consommateurs en divulguant un prix incomplet qui n'inclut pas les Frais supplémentaires, ayant de ce fait également passé sous silence un fait important (art. 219 et 228 L.p.c.); et
 - c. agi sans se soucier des conséquences de leurs représentations fausses ou trompeuses, notamment en annonçant en ligne des prix qui ne représentent pas la réalité et en négligeant de corriger cette pratique interdite;
81. Les dommages subis par la demanderesse sont en lien direct avec les manquements des défenderesses;

82. En conséquence des fautes commises par les défenderesses, la demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;
83. La demanderesse et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer des défenderesses le montant payé excédant le prix annoncé, plus les taxes, à titre de réduction de leurs obligations, conformément à l'article 272 c) L.p.c.;
84. Dans le cas de la demanderesse, la compensation recherchée correspond à 362,00 \$ pour la transaction effectuée sur le site web de Royal Caribbean le 20 octobre 2025;

Violation de l'article 224 c) L.p.c.

85. En vertu de l'article 224 c) L.p.c., les commerçants ne peuvent pas exiger, par quelque moyen que ce soit, un prix supérieur à celui qui est annoncé pour un bien ou service;
86. Ainsi, le prix annoncé doit inclure toutes les sommes exigibles, sauf la TPS et la TVQ, si applicables, et faire ressortir de manière claire les sommes dont le prix total est composé, en l'espèce, le prix du bien en soi et les Frais supplémentaires;
87. Or, les défenderesses ont omis d'afficher et de décrire de façon précise le montant de ces frais, lesquels devaient pourtant obligatoirement être payés par la demanderesse et les membres du Groupe;
88. Cette pratique ne sert par ailleurs qu'à dissimuler le prix réel des biens et services offerts et équivaut à l'exploitation des consommateurs, qui ne sont pas en mesure de comparer adéquatement le prix des biens ou des services qu'ils se procurent;
89. En omettant d'inclure les Frais supplémentaires dans les prix annoncés pour les biens offerts sur leurs sites web et sur leur application mobile, et en exigeant par la suite aux consommateurs un prix supérieur à ces prix incomplets, et ce, pour l'achat de ces mêmes biens, les défenderesses contreviennent à l'article 224 c) L.p.c.;

Violation des articles 219 et 228 L.p.c.

90. La pratique des défenderesses contrevient également aux articles 219 et 228 L.p.c.;
91. Afin de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service, la L.p.c. impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs soient suffisamment informés de tout fait important aux termes de l'article 228 L.p.c.;
92. De plus, l'article 219 L.p.c. défend aux commerçants de communiquer aux consommateurs des renseignements trompeurs;
93. Or, en omettant d'informer les membres du Groupe que des Frais supplémentaires s'ajoutent aux prix annoncés sur leurs plateformes, les défenderesses passent sous silence un fait important qui est susceptible d'influer sur le choix éclairé des consommateurs;
94. De ce fait, les défenderesses font aussi des représentations trompeuses qui induisent les consommateurs en erreur par rapport au prix réel des biens offerts;

95. De surcroît, en mentionnant faussement un prix total ou utilisant la mention « à partir de », les défenderesses donnent l'impression au consommateur que ces prix sont atteignables et constituent l'ensemble du montant à payer pour le service;

96. Or, cette représentation n'est pas du tout conforme à la réalité, puisque les défenderesses savent que des Frais supplémentaires s'ajouteront, en sus des taxes, mais refusent tout de même de les inclure dans le prix annoncé;

Dommages-intérêts punitifs

97. La demanderesse et les membres du Groupe sont également justifiés de réclamer des dommages punitifs, puisque les défenderesses ont adopté une attitude laxiste et passive, voire un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de leurs droits, en omettant de préciser des éléments essentiels à la transaction;

98. Les dommages-intérêts punitifs prévus à l'article 272 de la L.p.c. ont un but préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite indésirable;

99. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont d'ailleurs graves, particulièrement lorsqu'ils concernent un élément aussi essentiel au contrat que le prix du bien ou du service;

100. Les défenderesses ont les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce du prix, mais font volontairement le choix d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la L.p.c.;

101. En effet, puisque le montant des Frais supplémentaires n'est pas variable pour un même produit et que les défenderesses connaissent ce montant, une simple addition permettrait de résoudre cet enjeu et permettra d'annoncer un prix complet;

102. Or, elle choisissent de ne pas inclure les Frais supplémentaires afin de présenter des prix plus avantageux et d'attirer la clientèle;

103. D'ailleurs les défenderesses attendent que le consommateur s'engagent en choisissant une date et en sélectionnant le produit, avant d'annoncer les Frais supplémentaires;

104. L'attitude des défenderesses démontre qu'elle est plus concernée par les frais qu'elle charge aux consommateurs que leurs droits sous la L.p.c.;

105. Il est probable que les défenderesses aient générés des revenus de plusieurs centaines de milliers de dollars en adoptant ce comportement répréhensible, considérant le flux important de transactions sur leurs plateformes;

106. La demanderesse et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer des défenderesses un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts punitifs;

C. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance (articles 91 et 143 C.p.c.)

107. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;
108. La demanderesse ignore le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs milliers de personnes;
109. Or, la demanderesse ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces personnes, puisque ces informations sont entre les mains des défenderesses;
110. De ce fait, il est impossible et impraticable pour la demanderesse d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre à une même demande en justice;
111. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
112. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre les défenderesses;
113. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
114. De surcroît, considérant leur nombre élevé, exiger aux membres du Groupe d'intenter des actions individuelles imposerait un lourd fardeau à l'appareil judiciaire québécois;
115. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir leur réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;

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

116. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentante lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;

117. La demanderesse est membre du Groupe et détient des intérêts personnels dans la recherche des conclusions qu'elle propose;
118. La demanderesse est compétente, en ce qu'elle aurait eu le potentiel d'être mandataire de l'action si celle-ci avait procédé en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile*;
119. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de la demanderesse et ceux des membres du Groupe;
120. La demanderesse possède une excellente connaissance du dossier et comprend pleinement la nature de l'action qu'elle entreprend;
121. La demanderesse a d'ailleurs rapidement entrepris des démarches pour initier la présente procédure après avoir constaté que les défenderesses exerçaient une pratique illégale, et ce, dans le seul but de faire valoir ses droits et ceux des membres du Groupe afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent de subir;
122. La demanderesse a transmis à ses avocats toutes les informations pertinentes à la présente demande dont elle dispose;
123. La demanderesse s'engage par ailleurs à continuer à collaborer pleinement avec ses avocats et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble de ses membres;
124. La demanderesse a tenté d'identifier les membres se trouvant dans la même position qu'elle et a donné mandat à ses avocats de publier les renseignements sur la présente action collective sur leur site web afin de garder les membres du Groupe informés du déroulement de cette action et afin d'être plus facilement contactée ou consultée par ces derniers;
125. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
126. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, la demanderesse a fait preuve d'une grande disponibilité envers ses avocats;
127. La demanderesse entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
128. La demanderesse démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenu informée à chacune des étapes du processus;

129. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de l'action collective envisagée;

VII. LA NATURE DU RECOURS

130. La nature du recours que la demanderesse entend exercer contre les défenderesses pour le compte des membres du Groupe est :

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

VIII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

131. Les conclusions recherchées sont :

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;

CONDAMNER la défenderesse **ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe A un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER la défenderesse **ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe A un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

CONDAMNER la défenderesse **MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP FLORIDA LLC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe B un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER la défenderesse **MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP FLORIDA LLC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe B un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

CONDAMNER solidairement les défenderesses **SEA WORLD LLC** et

UNITED PARKS & RESORTS, INC. à payer à chacun des membres du Sous-Groupe C un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER solidairement les défenderesses **SEA WORLD LLC** et **UNITED PARKS & RESORTS, INC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe C un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;

CONDAMNER les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

CONDAMNER les défenderesses aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

IX. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

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

- A. En raison des données démographiques, la majorité des membres du Groupe réside vraisemblablement dans le district judiciaire de Montréal;
- B. Les avocats de la demanderesse ont leur bureau dans ce district judiciaire;
- C. La chambre des actions collectives de son district est à Montréal;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la demande de la demanderesse;

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

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

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

Groupe principal:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec les défenderesses et qui ont payé des « Taxes et frais de croisière », des « Processing Fees » ou des « Service Fees » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe A:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec la défenderesse Royal Caribbean Cruises Ltd sur le site web www.royalcaribbean.com ou sur l'application mobile Royal Caribbean International et qui ont payé des « Taxes et frais de croisière » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe B:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec la défenderesse Merlin Entertainments Group Florida LLC sur le site web www.legoland.com ou le site web www.peppapigthemepark.com et qui ont payé des « Processing Fees » depuis le 23 octobre 2022;

Sous-groupe C:

Toutes les personnes physiques au Québec qui ont effectué une transaction avec les défenderesses Sea World LLC et United Parks & Resorts, inc. sur les sites web www.seaworld.com/orlando, www.discoverycove.com/orlando ou www.aquatica.com/orlando et qui ont payé des « Service Fee » depuis le 23 octobre 2022;

(ci-après, collectivement le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

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

Les défenderesses ont-elles commis des pratiques de commerce interdites au sens de la L.p.c.?

- i. Les défenderesses ont-elles contrevenu à l'article 224 c) L.p.c. en exigeant un prix supérieur à celui qui est annoncé pour l'achat de produits offerts sur leurs sites web ou sur leur application mobile?
- ii. Les défenderesses ont-elles contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements faux ou trompeurs ou en passant sous silence des faits importants aux membres du Groupe?

La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer une réduction de leur obligation équivalente au montant payé excédant le prix annoncé, plus les taxes?

La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs et, le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?

Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

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

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;

CONDAMNER la défenderesse **ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe A un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER la défenderesse **ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe A un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

CONDAMNER la défenderesse **MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP FLORIDA LLC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe B un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER la défenderesse **MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP FLORIDA LLC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe B un montant à titre de dommages-intérêts punitifs

équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

CONDAMNER solidairement les défenderesses **SEA WORLD LLC** et **UNITED PARKS & RESORTS, INC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe C un montant à titre de dommages-intérêts équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter de l'assignation;

CONDAMNER solidairement les défenderesses **SEA WORLD LLC** et **UNITED PARKS & RESORTS, INC.** à payer à chacun des membres du Sous-Groupe C un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant aux Frais supplémentaires qu'ils ont dû payer ou tout autre montant à être déterminé par le tribunal, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du jugement;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;

CONDAMNER les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

CONDAMNER les défenderesses aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

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

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

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

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

MONTRÉAL, le 23 octobre 2025

LAMBERT AVOCATS

(Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert)

(Me Benjamin W. Polifort)

(Me Loran-Antuan King)

1800-1200, avenue McGill College

Montréal (Québec) H3B 4G7

Téléphone : (514) 526-2378

Télécopieur : (514) 878-2378

jlambert@lambertavocats.ca

bpolifort@lamberavocats.ca

aking@lambertavocats.ca

Avocats de la demanderesse

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° :

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

KIMBERLIE PHANOR

Demanderesse

c.

ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.

et

**MERLIN ENTERTAINMENTS GROUP
FLORIDA LLC.**

et

SEA WORLD LLC

et

UNITED PARKS & RESORTS, INC.

Défenderesses

LISTE DES PIÈCES

- | | |
|------------------|---|
| PIÈCE P-1 | Contrat de billet de Croisière ou de Circuit; |
| PIÈCE P-2 | Extraits des sites web de Merlin, en liasse; |
| PIÈCE P-3 | Extraits des sites web de SeaWorld, en liasse; |
| PIÈCE P-4 | Simulation de transaction sur le site web www.royalcaribbean.com ; |
| PIÈCE P-5 | Simulation de transaction sur l'application mobile de Royal Caribbean; |
| PIÈCE P-6 | Simulation de transaction sur le site web www.legoland.com pour l'achat d'un billet d'entrée à Legoland Florida Resort; |
| PIÈCE P-7 | Simulation de transaction sur le site web www.peppapigthemepark.com ; |

- PIÈCE P-8** Simulation de transaction sur le site web www.legoland.com pour l'achat d'un billet d'entrée à Sea Life Florida Aquarium;
- PIÈCE P-9** Simulation de transaction sur le site web www.seaworld.com pour l'achat d'un billet d'entrée à SeaWorld Orlando;
- PIÈCE P-10** Simulation de transaction sur le site web www.aquatica.com pour l'achat d'un billet d'entrée à Aquatica Orlando;
- PIÈCE P-11** Simulation de transaction sur le site web www.discoverycove.com pour l'achat d'un billet d'entrée à Discovery Cove Orlando;
- PIÈCE P-12** Capture d'écran du prix annoncé par Royal Caribbean pour la croisière en litige;
- PIÈCE P-13** Capture d'écran d'échanges de textos entre la demanderesse et son conjoint;
- PIÈCE P-14** Confirmation d'achat des billets d'avion;
- PIÈCE P-15** Capture d'écran du prix exigé par Royal Caribbean pour la croisière en litige;
- PIÈCE P-16** Facture de la demanderesse pour la croisière en litige;
- PIÈCE P-17** Simulation de transaction sur le site web de Virgin Voyages;

MONTRÉAL, le 23 octobre 2025

LAMBERT AVOCATS
(Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert)
(Me Benjamin W. Polifort)
(Me Loran-Antuan King)
1800-1200, avenue McGill College
Montréal (Québec) H3B 4G7
Téléphone : (514) 526-2378
Télécopieur : (514) 878-2378
jlambert@lambertavocats.ca
bpolifort@lambertavocats.ca
aking@lambertavocats.ca

Avocats de la demanderesse