

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
Chambre des actions collectives

No :

JONATHAN 


Demandeur

c.

STARBUCKS COFFEE CANADA, INC., personne morale ayant élu son domicile au 1350-1010, rue De La Gauchetière Ouest, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 2N2;

et

STARBUCKS CORPORATION, personne morale ayant son domicile au 2401, Utah Avenue South, Seattle, État de Washington, 98134, États-Unis;

Défenderesses

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR
ÊTRE REPRÉSENTANT**

(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE :

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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

Toutes les personnes physiques domiciliées au Québec qui, depuis le 12 mai 2023, ont dû réapprovisionner une carte-cadeau pour compléter une transaction effectuée sur le site web www.starbucks.ca ou sur l'application mobile Starbucks;

(ci-après le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

II. LES PARTIES

2. Le demandeur est une personne physique et un consommateur 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. Les défenderesses STARBUCKS COFFEE CANADA, INC. et STARBUCKS CORPORATION (ci-après collectivement, « **Starbucks** » ou la « **Défenderesse** ») sont des personnes morales interconnectées opérant sous la bannière *Starbucks* ou *Café Starbucks* et sont responsables, à divers titres, de l'exploitation du réseau de cafés Starbucks au Canada, ainsi que de la distribution, de la commercialisation et de la vente de boissons, de produits alimentaires, de cartes-cadeaux et de produits connexes, notamment par l'entremise de leur site web et de leur application mobile, tel qu'il appert d'un extrait du Registraire des entreprises, **pièce AP-1**, et d'extraits du site web de la Défenderesse, **pièce AP-2**;
4. La Défenderesse exploite une plateforme en ligne permettant aux utilisateurs d'acheter ses produits sur son site web www.starbucks.ca ou sur son application mobile Starbucks, tel qu'il appert des pages de présentation de son site web, **pièce AP-3**, et sur l'App Store, **pièce AP-4**;
5. La Défenderesse est également un commerçant au sens de la L.p.c.;

III. LA CAUSE D'ACTION

6. En addition au magasinage en succursale, la Défenderesse permet aux consommateurs de magasiner ses produits, notamment des boissons et des aliments, en ligne, en les ajoutant à un panier virtuel sur son site Web ou sur son application mobile, tel qu'il appert de la vidéo de simulation, **pièce AP-5**;
7. Il s'agit d'une pratique très courante chez les clients de la Défenderesse puisque cela leur permet de commander leurs articles en avance, évitant ainsi les files en succursales durant les heures de pointes;
8. Lors du processus de magasinage, la Défenderesse affiche le prix de chacun des produits offerts;
9. En tout temps, le consommateur peut consulter le sous-total de sa commande, lequel correspond à la somme des prix annoncés pour l'ensemble des produits ajoutés au panier;
10. Une fois la sélection conclue, le consommateur peut compléter la transaction en choisissant un mode de paiement parmi les options disponibles, incluant par carte de crédit ou de débit, ou via des services de paiement électronique tiers, tels qu'Apple Pay et PayPal;
11. Ces modes de paiement permettent de manière générale au consommateur de payer un montant équivalent au total de leur commande, sans plus;

12. La situation est toutefois différente lorsque le consommateur choisit de payer à l'aide d'une carte-cadeau Starbucks;
13. Dans cette hypothèse, si le solde de la carte-cadeau est insuffisant pour couvrir le montant de la transaction, le consommateur ne peut conclure sa commande au prix annoncé et est obligé d'acquérir une nouvelle carte-cadeau d'un montant minimal de 10 \$ afin de pouvoir finaliser sa transaction, et ce, même si le montant restant à acquitter est bien inférieur à 10 \$;
14. En effet, contrairement à ce qui est généralement attendu dans l'industrie de la consommation, la Défenderesse n'offre pas au consommateur l'option de compléter le paiement au moyen d'un mode de paiement complémentaire;
15. Cette exigence a ainsi pour conséquence de contraindre le consommateur à avancer des sommes supplémentaires non nécessaires à l'acquisition du produit choisi;
16. Ces sommes supplémentaires ne pourront être utilisées que pour l'achat d'autres produits de la Défenderesse;
17. En pratique, ce stratagème a pour effet de maintenir le consommateur en otage dans un cycle où il doit continuellement acheter de nouvelles cartes-cadeaux qui créeront éventuellement, à leur tour, un nouveau solde résiduel inutilisable;
18. De surcroît, contrairement à ce que prévoit le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (ci-après le « **Règlement** »), la Défenderesse refuse le remboursement en espèce du solde de la carte-cadeau, même quand celui-ci est inférieur à 5 \$;
19. Bien que le solde de la carte-cadeau puisse être utilisé en succursale, la Défenderesse restreint son utilisation sur ses plateformes numériques, lesquelles constituent pourtant un canal de transaction très courant offert aux consommateurs;
20. En effet, la Défenderesse compte près de 38 millions d'utilisateurs sur sa plateforme mobile en Amérique du Nord, **pièce AP-6**, et les commandes mobiles comptaient, en 2024, pour plus de 30 % des commandes effectuées au États-Unis, **pièce AP-7**;
21. D'ailleurs, la Défenderesse est au courant de la confusion et de la frustration exprimée par les consommateurs à l'égard de son système de paiement par carte-cadeau, ayant fait l'objet d'une plainte en 2024 par un groupe de défense des consommateurs qui a dénoncé ce mécanisme trompeur, **pièce AP-8**, et ayant fait l'objet d'une action collective aux États-Unis, **pièce AP-9**;
22. Il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*, en ce qu'elle restreint l'utilisation d'une somme prépayée et impose indirectement une obligation financière additionnelle qui n'est pas clairement divulguée au moment de l'acquisition ou de l'utilisation de la carte-cadeau, le tout tel qu'il sera plus amplement démontré à la section VI de la présente demande;

23. La possibilité d'utiliser librement et intégralement la valeur d'une carte-cadeau sans avoir à s'engager pour le futur avec la Défenderesse constitue un élément déterminant dans la décision du consommateur de contracter avec la Défenderesse;

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DU DEMANDEUR CONTRE LA DÉFENDERESSE

24. Le ou vers le 28 février 2026, le demandeur a reçu de la part de sa conjointe une carte-cadeau Starbucks, sachant qu'ils aiment tous les deux acheter des cafés à l'occasion;
25. Le demandeur télécharge alors l'application Starbucks et ajoute la carte-cadeau à son portefeuille virtuel;
26. Le demandeur n'a auparavant jamais utilisé l'application Starbucks et n'a jamais eu de carte-cadeau Starbucks;
27. Quelques jours plus tard, le demandeur achète une boisson auprès de la Défenderesse et conserve un solde de 1,32 \$;
28. Cette journée-là, le demandeur demande d'ailleurs à la barista s'il peut obtenir le remboursement comptant de ce solde, ce que cette dernière refuse en lui indiquant que c'est impossible;
29. Le demandeur présume alors que ce solde lui procurerait un rabais sur sa prochaine commande;
30. Le ou vers le 7 mars 2026, le demandeur décide de s'acheter à nouveau un café auprès de la Défenderesse;
31. Or, ayant un rendez-vous, le demandeur choisit d'effectuer sa commande par l'entremise de l'application mobile de la Défenderesse, afin de pouvoir récupérer son café rapidement en cours de route, sans devoir faire la file en succursale;
32. Le demandeur sélectionne sa boisson et consulte le total de sa commande sur l'application;
33. Au moment de procéder au paiement, il choisit d'utiliser sa carte-cadeau, croyant pouvoir appliquer le solde de 1,32 \$ au montant total et payer la différence au moyen d'un autre mode de paiement;
34. Toutefois, au moment de finaliser la transaction, le demandeur constate qu'il manque de fonds pour compléter le paiement;
35. Le demandeur manque alors de temps et choisit donc la première option offerte par la défenderesse, soit de compléter la transaction en y ajoutant sa carte de crédit;

36. Sans le réaliser, le demandeur procède ainsi à l'achat d'une nouvelle carte-cadeau d'un montant minimal de 20,00 \$ afin de pouvoir compléter la transaction;
37. Il constate alors, à la fin de la transaction, qu'un solde de 3,33 \$ subsiste et se sent obligé de revenir une autre fois, afin d'épuiser son solde;
38. Le ou vers le 28 mars 2026, le demandeur achète à nouveau une boisson au prix de 5,12 \$, taxes incluses, sur l'application mobile Starbucks, et ce, afin d'éviter le temps d'attente en file;
39. Le demandeur se rappelle qu'il détient un solde de 3,33 \$ sur sa carte-cadeau;
40. Or, ce montant s'avère légèrement insuffisant et l'application suggère à nouveau au demandeur de réapprovisionner sa carte-cadeau pour compléter le paiement;
41. Le demandeur prend le temps d'explorer ses options de paiement et est surpris de constater qu'il ne peut pas compléter l'achat en payant le surplus au moyen d'un autre mode de paiement;
42. Le demandeur est donc une fois de plus obligé de réapprovisionner sa carte-cadeau d'un montant minimal de 10,00 \$ pour profiter de son solde, tel qu'il appert des captures d'écran, **pièce AP-10**;
43. Le demandeur est surpris par cette exigence, laquelle l'oblige à déboursier un montant additionnel excédant largement la somme nécessaire pour compléter son achat;
44. En effet, le demandeur doit s'engager à payer 10,00 \$ à la défenderesse, alors qu'il ne lui restait que 1,79 \$ à payer pour compléter sa transaction;
45. En aucun temps avant l'étape finale du paiement, il n'avait été clairement informé qu'un solde insuffisant de carte-cadeau entraînerait l'obligation d'acquérir une nouvelle carte-cadeau pour conclure la transaction en ligne;
46. Arrivé en succursale pour récupérer sa commande, le demandeur confirme d'ailleurs que celle-ci est bondée et qu'il aurait dû faire la file pendant plusieurs minutes avant de pouvoir placer et récupérer sa commande s'il n'avait pas utilisé l'application mobile, tel qu'il appert de la vidéo, **pièce AP-11**;
47. En date de ce jour, le demandeur conserve un solde de 8,21 \$ sur sa carte-cadeau;

V. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

48. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la Défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux du demandeur;
49. Chaque membre du Groupe est un consommateur au sens de la L.p.c. ayant déboursé

un montant supplémentaire pour l'utilisation de leur carte-cadeau Starbucks;

50. Les fautes et manquements commis par la Défenderesse à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard du demandeur, lesquels sont détaillés ci-bas;
51. 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 la Défenderesse;
52. Plus précisément, chaque membre du Groupe est en droit de réclamer une réduction de son obligation ainsi que des dommages-intérêts punitifs en raison des fautes et manquements de la Défenderesse;
53. Le demandeur 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 de la Défenderesse, mais estime ce nombre à plusieurs dizaines de milliers de personnes;
54. Le demandeur et 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 8, 187.4, 187.5, 219, 224 c), 228 et 230 a) de la L.p.c et 1437 C.c.Q.;

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 le demandeur entend faire trancher par l'action collective

55. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la Défenderesse que le demandeur entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :
 - A. La Défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites au sens de la L.p.c.?
 - B. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224 c) L.p.c.?
 - C. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 230 a) L.p.c.?
 - D. La Défenderesse a-t-elle 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?
 - E. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à la section V.1 de la L.p.c.?
 - F. Existe-t-il une disproportion entre les obligations des parties au point où cela équivaut à l'exploitation des membres du Groupe au sens de l'article 8 de la L.p.c. et 1437 C.c.Q.?

G. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer le remboursement des sommes additionnelles excédant le montant nécessaire pour acquérir les biens sélectionnés?

H. Le demandeur 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?

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

56. La démonstration de la faute reprochée à la Défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;

57. 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

58. 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;

59. 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;

60. Ainsi, la L.p.c. impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin avant de conclure un contrat, mais également, de s'assurer que le consommateur ne soit pas désavantagé au point où un contrat de consommation équivaut à de l'exploitation du consommateur;

61. Or, la Défenderesse a contrevenu à divers articles de la L.p.c., faisant ainsi obstacle à ces objectifs;

62. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la Défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu de la L.p.c.;

63. Les dommages subis par le demandeur sont en lien direct avec les fautes commises par la Défenderesse;

64. En conséquence des fautes commises par la Défenderesse, le demandeur et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;

65. Le demandeur et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la Défenderesse une réduction de leurs obligations, conformément à l'article 272 c) L.p.c.;

66. Dans le cas du demandeur, la compensation recherchée correspond à 3,33 \$ pour la deuxième commande et 8,21 \$ pour la troisième commande correspondant aux

paiements non désirés effectués à la Défenderesse;

Violation des articles 8 L.p.c. et 1437 C.c.Q.

67. Les articles 8 L.p.c. et 1437 C.c.Q. prévoient qu'une obligation résultant d'un contrat de consommation est abusive si elle désavantage de manière excessive ou déraisonnable le consommateur et considèrent abusive toute clause qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties, notamment lorsqu'elle s'écarte des obligations essentielles qui découlent normalement du contrat;
68. En l'espèce, la Défenderesse impose au consommateur l'obligation d'acquérir une carte-cadeau additionnelle d'un montant minimal de 10,00 \$ afin de permettre l'utilisation d'un solde déjà payé lors d'une transaction en ligne;
69. Cette exigence a pour effet d'ajouter une obligation financière excédant ce qui est strictement nécessaire pour acquérir les biens choisis;
70. Or, il est illogique de permettre au consommateur d'acheter un produit à l'aide d'un solde prépayé, tout en lui imposant de supporter une obligation supplémentaire qui dépasse la valeur requise pour compléter sa transaction;
71. Une telle contrainte s'éloigne des règles contractuelles habituellement reconnues dans l'industrie, où le solde d'une carte-cadeau peut généralement être appliqué intégralement, avec possibilité de paiement complémentaire;
72. D'une part, ce mécanisme crée un déséquilibre économique au détriment du consommateur, qui se trouve contraint d'avancer des fonds additionnels qui ne pourront servir qu'à acheter d'autres produits de la Défenderesse;
73. D'autre part, ce mécanisme confère un avantage disproportionné à la Défenderesse, en l'assurant de ventes futures ou de soldes résiduels non utilisés;
74. Cette obligation excède ainsi les obligations essentielles du contrat et s'écarte des pratiques contractuelles généralement acceptées, ce qui est abusif et correspond à de l'exploitation du consommateur;

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

75. La pratique de la Défenderesse contrevient également aux articles 219 et 228 L.p.c.;
76. 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.;
77. De plus, l'article 219 L.p.c. défend aux commerçants de communiquer aux consommateurs des renseignements trompeurs;

78. Or, en omettant d'informer adéquatement les consommateurs que l'utilisation d'un solde insuffisant de carte-cadeau en ligne entraînera l'obligation d'acquérir une carte-cadeau additionnelle d'un montant minimal de 10,00 \$, la Défenderesse passe sous silence un fait important susceptible d'influer sur leur décision de transiger avec la Défenderesse;
79. En présentant la carte-cadeau comme un mode de paiement valable, sans divulguer clairement la restriction applicable en cas de solde insuffisant, la Défenderesse induit les consommateurs en erreur quant aux modalités réelles d'utilisation de ce moyen de paiement;
80. Le consommateur est ainsi amené à croire qu'il pourra utiliser le solde de sa carte-cadeau de manière habituelle et sans restriction, conformément aux pratiques généralement observées chez les autres commerçants;
81. Or, la Défenderesse savait ou devait savoir que cette modalité d'utilisation ne correspond pas à la pratique courante et avait, en conséquence, l'obligation de dissiper l'impression générale en divulguant clairement cette restriction;
82. En conséquence, la Défenderesse fait des représentations trompeuses et omet de divulguer un fait important, en contravention des articles 219 et 228 L.p.c.;

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

83. En vertu de l'article 224 c) de la 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;
84. Ainsi, le prix annoncé doit correspondre au montant réellement exigible pour l'obtention du bien ou du service, à l'exception des taxes applicables, et ne peut être présenté de manière incomplète si des sommes additionnelles sont inévitablement requises pour compléter la transaction;
85. Or, dans le cadre des transactions effectuées sur son site web ou son application mobile, la Défenderesse présente un prix pour les produits sélectionnés, tout en permettant l'utilisation de cartes-cadeaux comme mode de paiement;
86. Cependant, lorsque le solde de la carte-cadeau est insuffisant, la Défenderesse empêche le consommateur de compléter le paiement au moyen d'un mode de paiement complémentaire et exige plutôt l'achat d'une carte-cadeau additionnelle d'un montant minimal prédéterminé afin de finaliser la transaction;
87. Dans les faits, cette exigence a pour conséquence d'imposer au consommateur le paiement d'un montant supérieur à la valeur nécessaire pour acquérir les biens sélectionnés, puisque l'accès aux produits est conditionné à l'achat supplémentaire d'une carte-cadeau;
88. Il s'agit donc somme additionnelle exigée comme condition préalable à l'obtention des biens en ligne et a pour effet d'augmenter le coût réel de la transaction au-delà du prix

initialement annoncé;

Violation de l'article 230 a) L.p.c.

89. En vertu de l'article 230 a) de la *Loi sur la protection du consommateur*, aucun commerçant ne peut exiger quelque somme que ce soit pour un bien ou un service qu'il a fait parvenir ou rendu à un consommateur sans que ce dernier ne l'ait demandé;
90. En l'espèce, lorsque le consommateur procède à une transaction en ligne en utilisant une carte-cadeau dont le solde est insuffisant, la Défenderesse lui oblige l'achat d'une carte-cadeau additionnelle d'un montant minimal de 10,00 \$ afin de pouvoir compléter la commande;
91. Or, cette nouvelle carte-cadeau est en soi un bien supplémentaire que le consommateur n'a pas demandé, ce qui est contraire à l'article 230 a) L.p.c.;
92. De surcroît, en exigeant le rachat d'une carte-cadeau Starbucks pour compléter la transaction, la Défenderesse impose indirectement au consommateur, comme condition préalable à la conclusion de la transaction, l'acquisition future d'autres produits qu'il n'a pas expressément choisi d'acheter, ce qui est également contraire à l'article 230 a) L.p.c.;
93. Dans la mesure où le mécanisme de la Défenderesse crée systématiquement un solde inutilisable et impose au consommateur un achat supplémentaire pour pouvoir profiter de ce solde, et ce, sans en permettre le remboursement, la Défenderesse exige ainsi le paiement d'une somme pour un bien que le consommateur n'a pas demandé;

Violation des articles 187.4 et 187.5 L.p.c. et 79.5 du Règlement

94. La Défenderesse contrevient également à la section V.1 de la L.p.c. entourant la vente et l'utilisation des cartes prépayées;
95. En vertu de l'article 187.4 L.p.c., aucun frais ne peut être réclamé du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation d'une carte prépayée;
96. Or, en exigeant qu'un consommateur qui détient un solde insuffisant sur sa carte-cadeau en ligne doive acquérir une carte-cadeau additionnelle afin de compléter sa transaction, la Défenderesse impose un coût supplémentaire lié à l'utilisation de la carte prépayée;
97. Même si la Défenderesse devait prétendre que l'obligation d'acquérir une carte-cadeau additionnelle constitue un achat distinct et non des frais sans utilité, la réalité économique du consommateur est que celui-ci est contraint de verser une somme additionnelle comme condition préalable à l'utilisation de son solde, ce qui est compatible avec une interprétation large et libérale de la loi;
98. De plus, par le truchement l'article 187.5 L.p.c. et de l'article 79.5 du Règlement, le législateur impose au commerçant partie au contrat de vente d'une carte prépayée

l'obligation de rembourser le consommateur du montant équivalant au solde de la carte lorsque celui-ci est inférieur à 5,00 \$;

99. Or, la Défenderesse empêche et refuse le remboursement du solde résiduel des cartes-cadeaux conformément à ces dispositions, privant ainsi les consommateurs de leur droit d'obtenir le remboursement du montant dû;
100. Cette pratique a pour effet de forcer le consommateur à conserver un solde inutilisable ou à effectuer des achats additionnels pour éviter la perte économique de montants déjà payés, ce qui contrevient directement au régime impératif prévu par la loi;
101. En conséquence, en restreignant ou en empêchant l'exercice du droit au remboursement prévu aux articles 187.5 L.p.c. et 79.5 du Règlement, la Défenderesse viole les dispositions applicables aux cartes prépayées;

Réduction des obligations

102. La Défenderesse a violé les dispositions du titre I et II de la L.p.c.;
103. En conséquence des fautes commises par la Défenderesse, le demandeur et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;
104. Le demandeur et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la Défenderesse le remboursement du solde indû de leur carte-cadeau, ces montants excédant la valeur nécessaire pour acquérir les biens sélectionnés, le tout à titre de réduction de leurs obligations, conformément à l'article 272 de la L.p.c.;
105. D'ailleurs, si le demandeur avait été informé en temps opportun des restrictions applicables à l'utilisation des cartes-cadeaux en ligne ou sur l'application et de l'obligation d'acquérir une carte additionnelle pour compléter la transaction, il n'aurait pas contracté avec la Défenderesse pour ces achats, aurait réévalué ses options quant à la manière d'effectuer cette acquisition, notamment en se rendant en succursale ou en choisissant un autre commerçant, ou encore n'aurait tout simplement pas procédé à l'achat d'une carte-cadeau Starbucks;

Domages-intérêts punitifs

106. Le demandeur et les membres du Groupe sont également justifiés de réclamer des dommages punitifs, puisque la Défenderesse a 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;
107. 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;
108. Premièrement, la Défenderesse sait que son système actuel entraîne l'accumulation de soldes résiduels et empêche certains consommateurs d'utiliser pleinement leur carte-cadeau sans procéder à un achat additionnel, ce qui peut avoir pour effet de

générer des revenus importants, **pièce AP-12**;

109. Ce stratagème a pour conséquence de placer les consommateurs dans un cycle répété d'achats de cartes-cadeaux additionnelles, retenant ainsi les consommateurs en otage;
110. Deuxièmement, la Défenderesse démontre qu'elle possède la capacité technique de permettre un paiement complémentaire, puisqu'elle accepte d'autres modes de paiement, notamment les cartes de crédit et services de paiement électronique;
111. D'ailleurs, le système permet déjà la combinaison de plusieurs méthodes de paiement en même temps, notamment pour acheter une nouvelle carte-cadeau, mais la Défenderesse fait le choix d'empêcher le consommateur de compléter sa transaction de cette manière;
112. En effet, la Défenderesse est capable de permettre le paiement d'une nouvelle carte cadeau de 10,00 \$ via Paypal ou carte de crédit mais ne permet pas le paiement d'un solde exact de 1,79 \$ via Paypal ou une carte de crédit, par exemple;
113. Troisièmement, 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 paiement des biens et services;
114. La Défenderesse s'écarte des pratiques généralement reconnues dans l'industrie, où le paiement du solde résiduel peut habituellement être complété par un autre mode de paiement;
115. Ainsi, le stratagème de la Défenderesse peut raisonnablement prendre le consommateur moyen par surprise, à la toute fin du magasinage, alors que celui-ci est déjà engagé dans la transaction;
116. Quatrièmement, la Défenderesse agit en sachant qu'une large portion de sa clientèle utilise principalement les commandes mobiles ou le service au volant, particulièrement aux périodes de fort achalandage, ce qui rend l'alternative d'attendre en file en succursale peu réaliste pour plusieurs consommateurs;
117. L'attitude de la Défenderesse démontre qu'elle est plus concernée par les frais qu'elle charge aux consommateurs que leurs droits sous la L.p.c.;
118. Il est probable que la Défenderesse ait généré plusieurs millions de dollars en adoptant ce comportement répréhensible, considérant le flux important de transactions sur son site web et son application mobile;
119. Le demandeur et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la Défenderesse 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.)

120. 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;
121. Le demandeur ignore le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs dizaines, voire centaines de milliers de personnes;
122. Or, le demandeur ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces personnes, puisque ces informations sont entre les mains de la Défenderesse;
123. De ce fait, il est impossible et impraticable pour le demandeur d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre à une même demande en justice;
124. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour le demandeur d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
125. 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 la Défenderesse;
126. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
127. 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;
128. 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. Le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

129. Le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentant lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;
130. Le demandeur est membre du Groupe et détient des intérêts personnels dans la recherche des conclusions qu'il propose;
131. Le demandeur est compétent, en ce qu'il 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*;
132. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de le demandeur et ceux des membres du Groupe;

133. Le demandeur possède une excellente connaissance du dossier et comprend pleinement la nature de l'action qu'il entreprend;
134. Le demandeur a également rapidement entrepris des démarches pour initier la présente procédure après avoir constaté que la Défenderesse exerçait 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;
135. Le demandeur a transmis à ses avocats toutes les informations pertinentes à la présente demande dont il dispose;
136. Le demandeur 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;
137. Le demandeur a tenté personnellement et par ses avocats d'identifier les membres se trouvant dans la même position que lui et a donné mandat à ses avocats de publier les renseignements sur la présente action collective sur son site Internet afin de garder les membres du Groupe informés du déroulement de cette action et afin d'être plus facilement contacté ou consulté par ces derniers;
138. Le demandeur est disposé 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;
139. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, le demandeur a fait preuve d'une grande disponibilité envers ses avocats;
140. Le demandeur entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
141. Le demandeur démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenu informé à chacune des étapes du processus;
142. Le demandeur 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

143. La nature du recours que le demandeur entend exercer contre la Défenderesse pour le compte des membres du Groupe est :

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

VIII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

144. Les conclusions recherchées sont :

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

CONDAMNER la Défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant équivalent aux sommes additionnelles qu'ils ont dû verser afin de pouvoir utiliser leur solde de carte-cadeau et compléter leur transaction en ligne, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date de l'assignation;

CONDAMNER la Défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant à 1 000 \$ par membre avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés 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 la Défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

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

IX. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

145. Le demandeur 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. L'une des défenderesses a élu domicile dans ce district;
- C. Les avocats du demandeur ont leur bureau dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande du demandeur;

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

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

ATTRIBUER à **JONATHAN** [REDACTED] le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe des personnes ci-après décrit :

Toutes les personnes physiques domiciliées au Québec qui, depuis le 12 mai 2023, ont dû réapprovisionner une carte-cadeau pour compléter une transaction effectuée sur le site web www.starbucks.ca ou sur l'application mobile Starbucks;

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

- A. La Défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites au sens de la L.p.c.?
- B. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224 c) L.p.c.?
- C. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 230 a) L.p.c.?
- D. La Défenderesse a-t-elle 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?
- E. La Défenderesse a-t-elle contrevenu à la section V.1 de la L.p.c.?
- F. Existe-t-il une disproportion entre les obligations des parties au point où cela équivaut à l'exploitation des membres du Groupe au sens de l'article 8 de la L.p.c. et 1437 C.c.Q.?
- G. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer le remboursement des sommes additionnelles excédant le montant nécessaire pour acquérir les biens sélectionnés?
- H. Le demandeur 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?
- I. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

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

- A. **ACCUEILLIR** l'action du Demandeur pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la Défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant équivalent aux sommes additionnelles qu'ils ont dû verser afin de pouvoir utiliser leur solde de carte-cadeau et compléter leur transaction en ligne, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue

à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date l'assignation;

- C. **CONDAMNER** la Défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts punitifs équivalant à 1 000 \$ par membre avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter du jugement;
- D. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- E. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- F. **CONDAMNER** la Défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- G. **CONDAMNER** la Défenderesse 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.

MONTREAL, le 12 mai 2026

Lambert Avocats

LAMBERT AVOCATS

(Me Jimmy Ernst Jr. Laguë-Lambert)

(Me Benjamin W. Polifort)

(Me Loran-Antuan King)

1200, avenue McGill College, bureau 1800

Montréal (Québec) H3B 4G7

Téléphone : (514) 526-2378
Télécopieur : (514) 878-2378
jlambert@lambertavocats.ca
bpolifort@lamberavocats.ca
aking@lambertavocats.ca

Avocats du demandeur