

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-001340-245

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)

P [REDACTED] M [REDACTED], personne physique
résidant [REDACTED]
Montréal, province de Québec, [REDACTED]

[REDACTED] Requérant

c.

**LES FRANCHISES SALVATORÉ G.A.
INC.**, une société par actions ayant son
établissement principal au 980, rue
Bouvier, 2^e étage, Québec (Québec),
Canada, G2J1A3 (ci-après
« SALVATORÉ »)

Intimée

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET
POUR ÊTRE NOMMÉ REPRÉSENTANT**
(Art. 574 C.p.c. ss)

**À L'APPUI DE SA DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE NOMMÉ REPRÉSENTANT, LE REQUÉRANT EXPOSE
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

I - PRÉSENTATION DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Les frais cachés au sein de l'économie numérique sont un véritable fléau. La présente action collective vise à faire cesser la pratique interdite d'ajouter des frais cachés d'une grande chaîne commerciale de livraison de pizza pour les commandes de pizza livrées effectuées via ses applications mobiles ou son site web, ainsi qu'à obtenir compensation pour les membres du groupe.
2. Depuis le 30 juin 2010¹, suivant les modifications apportées par la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, un commerçant ne peut plus annoncer un prix incomplet ou fragmentaire, que ce soit sur un site internet transactionnel, un site informationnel ou encore dans une publicité et, ensuite, ajouter des frais qui étaient jusque-là inconnus, puisqu'il s'agit

¹ *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, LQ 2009, c 51, art. 35.

alors d'une pratique interdite qui enfreint l'article 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1 (la « *L.P.C.* »)²;

3. L'article 224 c) de la *L.P.C.* se trouve dans la section des pratiques interdites au sein du Titre II et se lit comme suit :

TITRE II

PRATIQUES DE COMMERCE

215. Constitue une **pratique interdite** aux fins du présent titre **une pratique visée par les articles 219 à 251.2** ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.

(...)

224. **Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:**

(...)

c) **exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.**

(...)

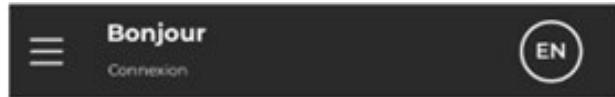
Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra débourser pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

[nos soulignements et caractères gras]

4. Lorsqu'un client désire passer une commande via le site web www.salvatore.com ou via les applications mobiles de SALVATORÉ³, l'Intimée exige d'abord de façon systématique et obligatoire du client, et ce en amont avant même de pouvoir débuter une commande, de confirmer son type de commande à savoir : ou bien une commande de pizza livrée ou bien une commande de pizza pour emporter en sélectionnant pour ce faire un des deux liens encadrés avant de pouvoir débuter, tel que l'illustre ci-bas une capture d'écran de la page présentée au client sur l'application mobile avant de débuter toute transaction, communiquée comme pièce P-1 :

² [Union des consommateurs c. Air Canada](#), 2014 QCCA 523, par. 11.

³ « Pizza Salvatoré » sur le Apple App Store ou « Pizza Salvatoré » sur le Google Play Store.



Salvatoré

Veuillez svp choisir le type de commande



LIVRAISON

EMPORTER

SE CONNECTER POUR NOS OFFRES

[nos flèches et surlignement jaune]

5. Ensuite, bien que le client ait pourtant indiqué « LIVRAISON » comme type de commande, à la demande expresse de SALVATORÉ, on lui présentera à répétition des premiers prix à la fois incomplets et fragmentaires⁴, et/ou partiels et inatteignables⁵ et dans les faits effectivement trompeurs en ne lui dévoilant l'existence et le quantum de frais additionnels ainsi qu'un deuxième prix plus élevé qu'à la toute fin d'un processus d'achat en plusieurs étapes;

⁴ Contrairement à la L.P.C.

⁵ Contrairement à la *Loi sur la concurrence*, LRC 1985, c C-34.

6. Ainsi donc, après avoir sélectionné « LIVRAISON » comme type de commande, voici un exemple de premiers prix incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables qu'on lui présente, tel qu'il appert de cette capture d'écran tirée de l'application mobile, communiquée comme pièce P-2 :

The screenshot shows a mobile application interface for a pizza delivery service. At the top, there's a black header with a menu icon, the word "Bonjour", a "Connexion" button, and a language switch set to "EN". Below the header is a navigation bar with tabs: "Poutines", "Pizzas (10\$ de rabais!)" (which is highlighted with a green underline), "Desserts", and "Autre".

The main content area displays five pizza options, each with a yellow circle highlighting the price field:

- Québécoise**: Champignons frais, fromage mozzarella, pepperoni à la New-Yorkaise et véritable bacon du...
\$15.99
- Spéciale Salvatoré**: La classique Toute Garnie à laquelle nous rajoutons des oignons rouges, des tomates...
\$15.99
- Poulet BBQ**: Sauce Whisky BBQ, fromage mozzarella, oignons rouges, morceaux de poulet blanc,...
\$15.99
- Fan de Viandes**: Sauce marinara Salvatoré, fromage mozzarella, pepperoni à la New-Yorkaise, jambon, morceaux de...
\$16.99
- Poulet Thai Épicée**: Sauce marinara Salvatoré, fromage mozzarella véritable, poivrons verts frais, oignons rouges, brocolis,...
\$15.99

Each pizza listing includes a small thumbnail image of the pizza.

[nos surlignements jaunes]

7. Or, et là où le bât blesse, c'est qu'à la dernière étape du processus d'achat pour pouvoir finaliser la commande, des deuxièmes prix plus élevés seront annoncés ou indiqués, auquel moment des frais additionnels obligatoires fixes de **3,99\$** seront inutilement et systématiquement ajoutés « pour la livraison », alors que le client a déjà pourtant de façon claire directement sélectionné LIVRAISON dès le départ, tel que requis par l'Intimée elle-même en cliquant obligatoirement sur le lien à cet effet, sans quoi il ne pouvait aller de l'avant avec sa commande, tel qu'il appert de la capture d'écran tirée de l'application mobile jointe comme pièce P-3 ci-bas:

The screenshot shows a mobile application interface for a payment or tip section. At the top, there's a dark header with a menu icon, the word "Bonjour", a "Connexion" link, and an "EN" button. Below this, a section titled "Pourboire" is displayed with four buttons labeled 15%, 18% (which is highlighted in green), 20%, and 25%. A text input field below the buttons contains the placeholder "Entrer un montant de pourboire différent".

You avez économisé \$10.00

Sous-total	\$26.99 - \$16.99
Frais de livraison	\$3.99
Taxes	\$3.14
Pourboire	\$4.34
TOTAL	\$28.46

Appliquer un code-promo

Méthode de paiement

Payer lors de la livraison

Payer en ligne maintenant

[notre surlignement jaune]

8. Cette façon de faire est interdite par la L.P.C. et est contraire d'ailleurs à l'interprétation de l'Office de la protection du consommateur qui **donne en exemple le cas de frais additionnels de 4\$ pour de la livraison exactement comme dans le présent dossier**⁶:

Les « surprises » en matière de frais à payer sont mal accueillies... et interdites! Il vaut mieux donner toute l'information au consommateur sur les sommes qu'il aura à débourser.

Vous devez présenter au consommateur des renseignements l'informant des coûts associés à la transaction à conclure. Parmi ces renseignements, on compte :

le prix de chaque bien et de chaque service;
les taxes applicables;
les **frais de livraison** et tous les autres frais connexes;
la description des droits de douane et des frais de courrage, et de tous les autres frais exigés par un tiers et dont le montant ne peut pas être raisonnablement calculé;
la somme totale à verser.

Tout prix annoncé doit inclure le total des sommes que le consommateur devra payer pour obtenir le bien ou le service. Toute option de livraison entraîne au minimum des frais de 4 \$? Vous devrez les inclure dans le prix annoncé.

Seules certaines sommes peuvent être exclues de ce prix et s'y ajouter, comme la TPS et la TVQ. Par ailleurs, le prix tout inclus doit paraître plus en évidence que les sommes qui le composent.

[nos soulignements et caractères gras]

9. La pratique est également contraire aux articles 52 (incluant (52 (1.1) et (1.3)) et 54 de la *Loi sur la concurrence* :

Indications fausses ou trompeuses

52 (1) Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.

Preuve non nécessaire

(1.1) Il est entendu qu'il n'est pas nécessaire, afin d'établir qu'il y a eu infraction au paragraphe (1), de prouver :

- a)** qu'une personne a été trompée ou induite en erreur;
- b)** qu'une personne faisant partie du public à qui les indications ont été données se trouvait au Canada;
- c)** que les indications ont été données à un endroit auquel le public avait accès.

⁶ « [Du commerce en ligne dans les règles c'est payant!](#) », site web de l'OPC, consulté le 12 août 2024.

Indication de prix partiel

(1.3) Il est entendu que l'indication d'un prix qui n'est pas atteignable en raison de frais obligatoires fixes qui s'y ajoutent constitue une indication fausse ou trompeuse, sauf si les frais obligatoires ne représentent que le montant imposé sous le régime d'une loi fédérale ou provinciale.

(...)

Double étiquetage

54 (1) Nul ne peut fournir un produit à un prix qui dépasse le plus bas de deux ou plusieurs prix clairement exprimés, par lui ou pour lui, pour ce produit, pour la quantité dans laquelle celui-ci est ainsi fourni et au moment où il l'est :

- a)** soit sur le produit ou sur son emballage;
- b)** soit sur quelque chose qui est fixé au produit, à son emballage ou à quelque chose qui sert de support au produit pour l'étalage ou la vente, ou sur quelque chose qui y est inséré ou joint;
- c)** soit dans un étalage ou la réclame d'un magasin ou d'un autre point de vente.

10. Dans son *Recueil des pratiques commerciales trompeuses* du 4 mars 2020, le Bureau de la concurrence du Canada condamne ce véritable fléau d'affichage de prix partiels répandu dans l'économie numérique, citant son recueil de 2015 où il s'exprimait déjà ainsi sur le sujet :

1.4.2 Cacher le véritable prix d'un produit ou d'un service

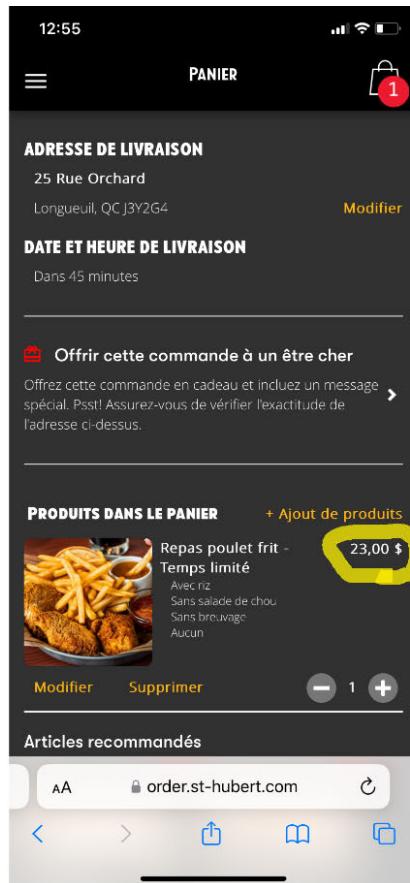
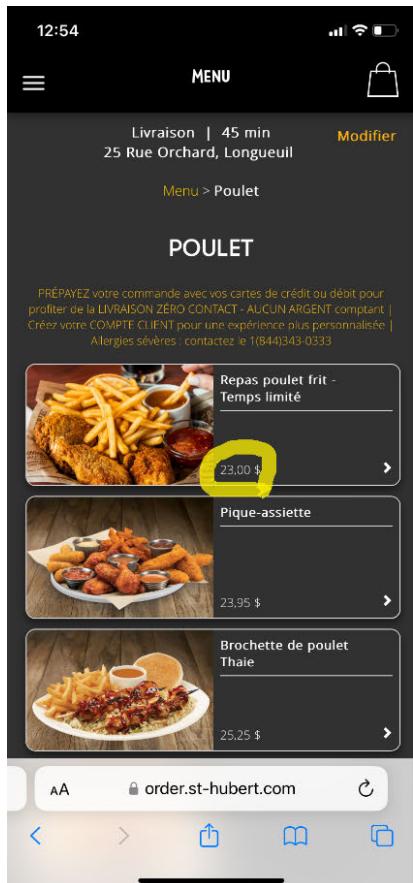
Un autre problème croissant dans l'économie numérique est la tendance de certains annonceurs à brandir un prix très accrocheur pour un produit, tout en dissimulant son coût total réel. Selon une technique courante, appelée « prix partiels » (*drip-pricing* en anglais), les annonceurs offrent un prix accrocheur pour un bien ou un service, mais les consommateurs qui répondent à l'annonce se rendent compte que des frais supplémentaires inattendus s'ajoutent au prix annoncé en grande pompe. Le véritable coût total peut n'être divulgué qu'une fois que le consommateur a répondu à l'annonce.

11. Pourtant, nul besoin de chercher loin pour trouver une chaîne de restaurants au Québec qui affiche ses prix de la bonne façon pour ses repas livrés commandés via son application mobile ou son site web : les Rôtisseries St-Hubert, un restaurant bien connu au Québec, après avoir catégorisé en amont ses clients selon qu'ils souhaitent une commande de repas livré ou pour emporter (comme le fait l'Intimée), inclut directement ses coûts de livraison à même les prix annoncés ou indiqués dans son menu, ce qui est la façon correcte de procéder avec des prix complets différents pour les commandes de repas livrés et les commandes de repas pour emporter, tel qu'il appert des captures d'écrans tirées de son application mobile ci-jointes pièce **P-4** :

** EXEMPLE ST-HUBERT **

COMMANDÉE DE REPAS LIVRÉ

23,00\$ dans l'exemple ci-bas :

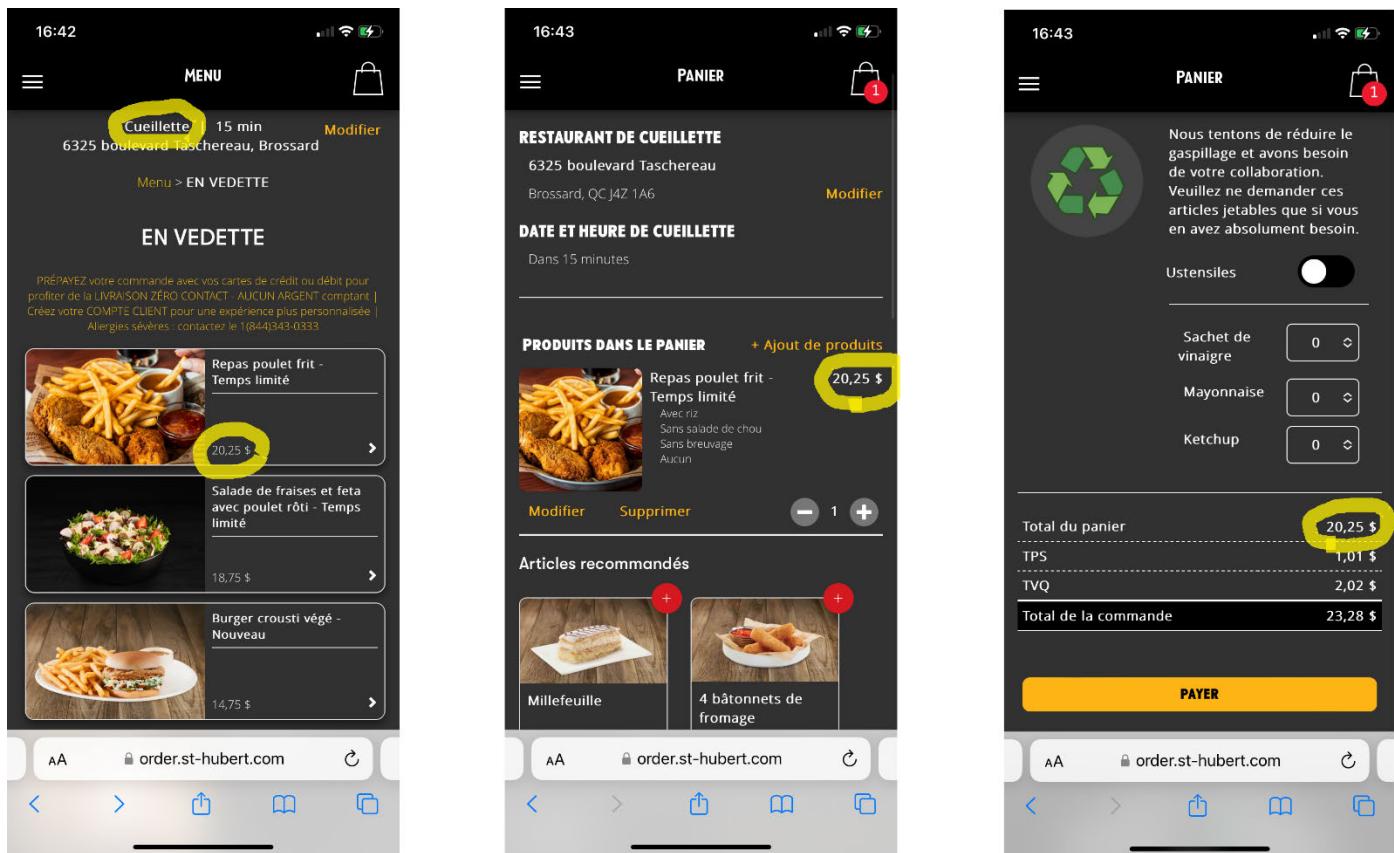


[nos surlignements en jaune]

** EXEMPLE ST-HUBERT **

COMMANDÉE DE REPAS POUR EMPORTER :

20,25\$ dans l'exemple ci-bas :



[nos surlignements en jaune]

12. La pratique de SALVATORÉ est en violation directe de la *L.P.C.* et de la *Loi sur la concurrence*;
13. La définition du groupe proposé pour la présente l'action collective est la suivante, le Requérant faisant partie du groupe:

Tous les consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* au Canada qui, depuis le 8 novembre 2021, ont effectué une commande de repas livré via les applications mobiles Pizza Salvatoré ou le site internet www.salvatore.com et ont payé un prix supérieur (en raison de frais ajoutés obligatoires) au prix initialement annoncé ou indiqué pour pouvoir compléter leur commande.

ou tout autre membre tel que déterminé par la Cour;

(lesquels étant ci-après désignés les « **Membres du groupe** » ou le « **Groupe** »);

14. Le recours ne vise pas les clients qui ont sélectionné « pour emporter/au comptoir », ou qui ont effectué leur commande par téléphone, par télécopieur le cas échéant, en personne, ou autrement que via les applications mobiles Pizza Salvatoré ou le site web de SALVATORÉ;

II - L'INTIMÉE SALVATORÉ

15. LES FRANCHISES SALVATORÉ G.A. INC., une société par actions ayant son siège social au 2-980, rue Bouvier, Québec (Québec), G2J1A3, est franchiseur d'une chaîne couvrant environ 95 pizzéries au total, majoritairement situées au Québec et comprenant environ une dizaine de pizzéries dans les provinces avoisinantes, tel qu'il appert de son site internet **pièce P-5** et de l'État des renseignements d'une personne morale au Registraire des entreprises **pièce P-6**;
16. Après avoir ouvert 50+ pizzéries « corporatives » (détenues ou opérées directement par SALVATORÉ), en 2023 SALVATORÉ débute le franchisage à des tiers;
17. Tel qu'indiqué par SALVATORÉ, tout le contenu du site internet transactionnel www.salvatore.com appartient à SALVATORÉ directement et exclusivement, tel qu'il appert de la page « Mentions légales » du site internet **pièce P-7**;
18. SALVATORÉ détient et exploite également les applications mobiles transactionnelles « Pizza Salvatoré » sur le Apple App store (iPhone) et Google Play Store (Android), tel qu'il appert de la Politique de confidentialité publiée sur son site internet **pièce P-8**;

19. Tel qu'illustré notamment à la **pièce P-25**, pour effectuer une commande en ligne de repas livré via le site web ou sur les applications mobiles, il faut enregistrer un compte auprès de Pizza Salvatoré directement;
20. Tel qu'indiqué à la **pièce P-8**, SALVATORÉ recueille notamment les informations sur les commandes, ainsi que les données nécessaires au traitement du paiement pour les achats sur le site Web ou applications mobiles de SALVATORÉ;
21. SALVATORÉ contrôle ainsi le processus d'achat, c'est-à-dire chaque étape sur le site internet transactionnel ou sur les applications mobiles, contrôle plus spécifiquement le contenu affiché à chaque étape incluant le moment où les prix sont annoncés ou indiqués, et est donc responsable du respect de la *Loi sur la protection du consommateur* et de la *Loi sur la concurrence*;

i) **Processus d'achat sur le site web www.salvatore.com**

22. Le premier écran est le suivant, où pour effectuer toute commande il faut d'abord passer par la sélection du choix de commande en LIVRAISON ou pour EMPORTER, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce **P-9** ci-bas, ce qui dirige ensuite le client dans le portail transactionnel;

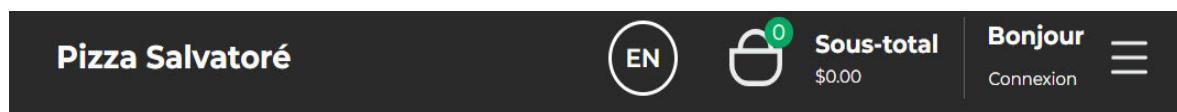
The screenshot shows the main landing page of the Salvatoré website. At the top, there's a red header bar with the Salvatoré logo on the left and navigation links for 'COMMANDER', 'RESTAURANTS', 'MENU', 'PROMOTIONS', and 'ENGLISH' on the right.

Below the header, there's a large red button labeled 'COMMANDEZ MAINTENANT'. To its right are two tabs: 'LIVRAISON' (Delivery) and 'EMPORTER' (Takeout). The 'LIVRAISON' tab is currently selected.

The main content area features several promotional offers:

- A top banner for 'GRANDE PIZZA À 50% DE RABAIS' (Large pizza at 50% off) with a 'COMMANDER' button below it.
- An offer for 'BEIGNETS CHAUDS' (Hot donuts) with a 'COMMANDER' button.
- A large image of a pepperoni pizza with a 'COMMANDER' button.
- A bottom banner for a 'SPÉCIAL 4' (Special 4) offer starting from \$22.99 for 4 pizzas 7". It includes four numbered points: 1. Pâte à pizza fraîche faite en restaurant, 2. Mozzarella vrai à 100%, 3. Légumes tranchés à la main, and 4. La qualité, ça se goûte. There's also a small message icon.

23. Cliquer plutôt sur le bouton COMMANDER au premier écran mènera au portail transactionnel où le client devra de la même façon choisir à ce moment entre une commande en LIVRAISON ou pour EMPORTER;
24. Le client qui cliquera sur la commande en LIVRAISON sera dirigé vers le portail transactionnel, une capture d'écran de celui-ci apparaissant ci-bas pièce **P-10** :



Veuillez svp choisir le type de commande

LIVRAISON

EMPORTER

SE CONNECTER POUR NOS OFFRES

25. Ensuite, une fois le client ayant sélectionné LIVRAISON sur cette page-ci, il sera dirigé vers une étape lui demandant ses coordonnées, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-11:

The screenshot displays a mobile application interface for pizza delivery. At the top, there's a header with the logo "Pizza Sa" and some icons. Below the header, a large white box contains several input fields for delivery information:

- Numéro de téléphone portable: "Svp entrez votre numéro de cellulaire"
- Adresse: "Commencez à taper l'adresse"
- Code postal: "Code postal"
- Numéro d'unité: "Numéro d'unité"
- Numéro de sonnette (s'il y a lieu): "Numéro de sonnette (s'il y a lieu)"
- Ville: "Ville"
- Province: "Province"

At the bottom of the white box is a red button with the text "SE CONNECTER POUR NOS OFFRES". Below this button, there are two buttons: "Annuler" on the left and "Commencer ma commande" on the right, both in green.

26. Une fois celles-ci entrées et après avoir cliqué sur « Commencer ma commande », le client est dirigé vers une page de type menu ou des premiers prix qui s'avéreront incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables sont annoncés ou indiqués, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-12 :

Pizza Salvatoré

Pizza Salvatoré (Laval / Vimont)
2161 Boulevard des Laurentides,
Laval, Quebec, H7M 4M2

Heures d'ouverture
Changer de restaurant

Emporter Livraison

dimanche, nov. 3, 12:00 - 12:30 PM

1734 Rue Berlier, Laval, Québec,
H7L 4A1

Votre commande

Votre commande est vide

Pizza Salvatoré

En Vedette

En Vedette

Beignets Chauds Bouchées sucrées de pâte fraîche, servies... \$5.99	Spécial 4 Savourez 4 pizzas 7" de votre choix \$22.99
--	--

Sous-total **\$0.00**

27. De la même façon, lorsque le client se rend à l'onglet gauche « Pizzas (10% de rabais!) », encore une fois le menu annonce ou indique des premiers prix qui s'avéreront incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-13 :

Pizza Salvatoré

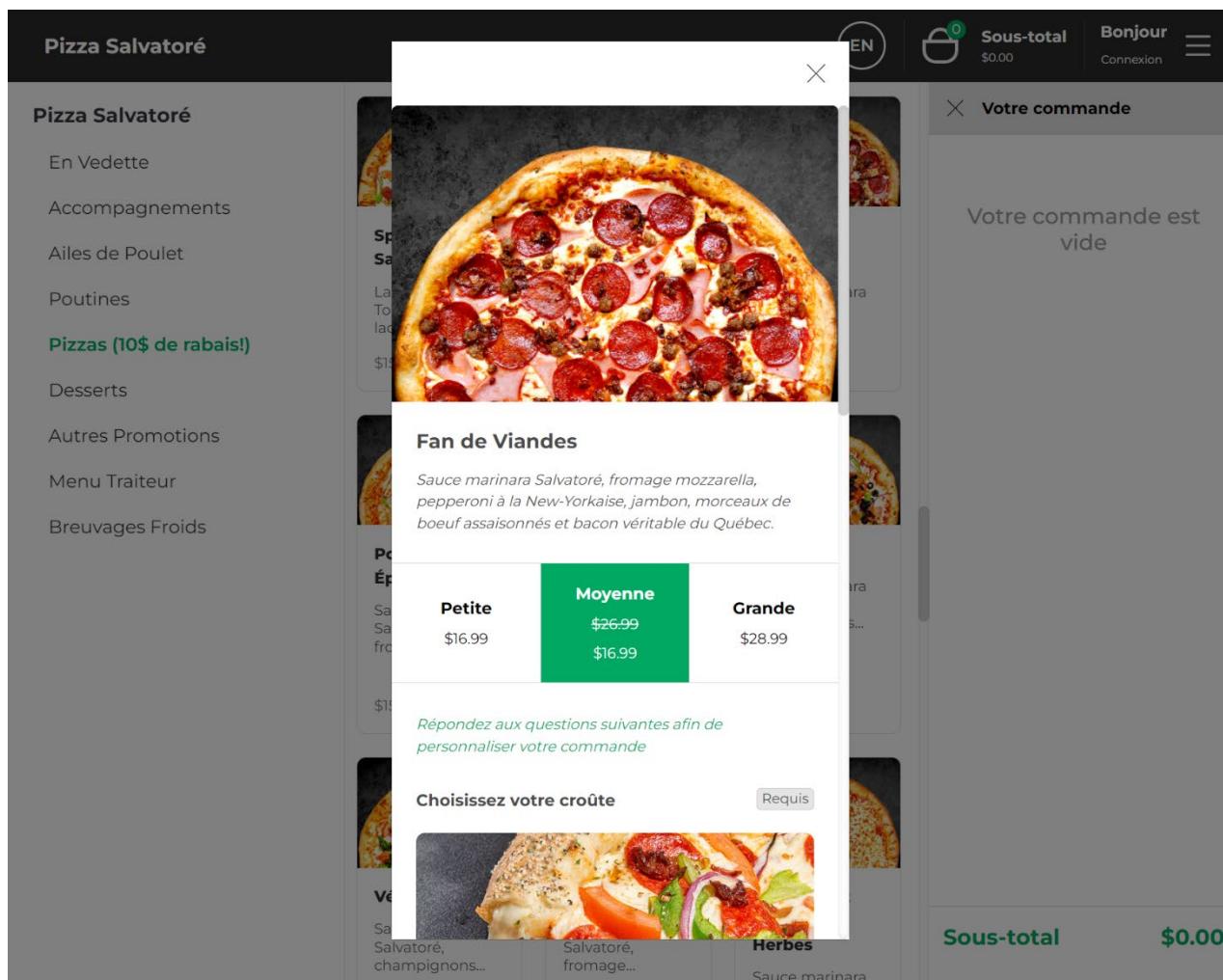
EN | Sous-total \$0.00 | Bonjour Connexion | ☰

Pizza Salvatoré

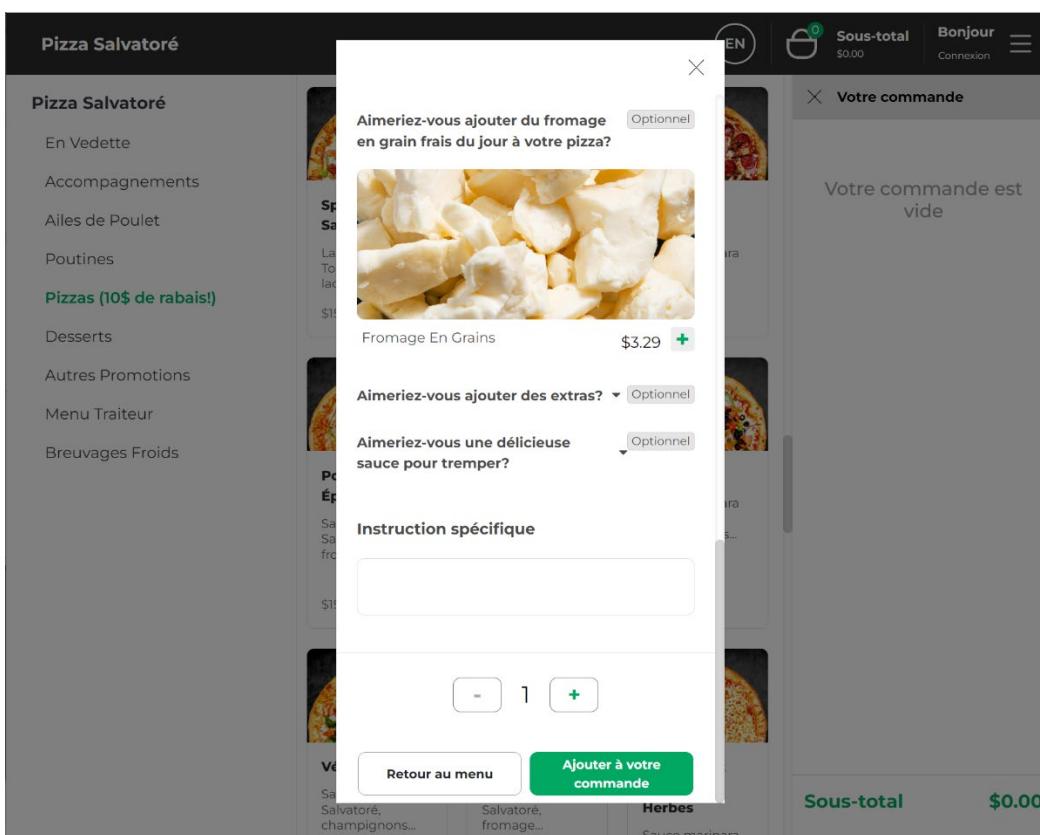
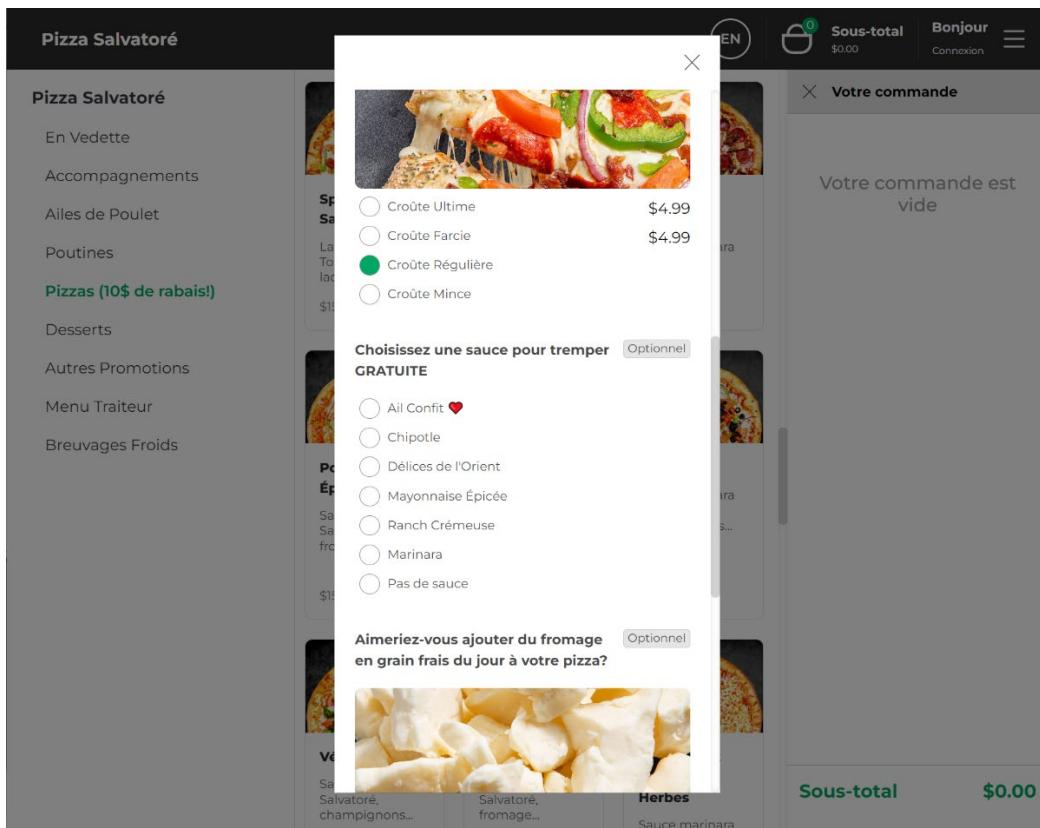
- En Vedette
- Accompagnements
- Ailes de Poulet
- Poutines
- Pizzas (10\$ de rabais!)**
- Desserts
- Autres Promotions
- Menu Traiteur
- Breuvages Froids

Votre commande		
Votre commande est vide		
Spéciale Salvatoré La classique Toute Garnie à laquelle nous... \$15.99	Poulet BBQ Sauce Whisky BBQ, fromage mozzarella,...	Fan de Viandes Sauce marinara Salvatoré, fromage...
Poulet Thai Épicée Sauce marinara Salvatoré, fromage... \$15.99	Boeuf Sauce Whisky Sauce marinara Salvatoré, champignons... \$15.99	Mexicaine Sauce marinara Salvatoré, poivrons verts... \$15.99
Végétarienne Sauce marinara Salvatoré, champignons... \$15.99	Méditerranéenne Sauce tomate Salvatoré, fromage... \$15.99	Fromage et Fines Herbes Sauce marinara \$15.99
		Sous-total \$0.00

28. Une fois un item sélectionné, une fenêtre apparaît réitérant le premier prix incomplet, fragmentaire, partiel et inatteignable de 16.99\$, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce **P-14** :



(image 1 de 3)



(images 2 de 3 et 3 de 3)

29. Ensuite, une fois avoir sélectionné « Ajouter à votre commande », le client est dirigé sur la page suivante où la bannière sur la droite de la page indique un récapitulatif de la commande, réitérant le premier prix incomplet, fragmentaire, partiel et inatteignable annoncé ou indiqué de nouveau, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-15 :

The screenshot shows a mobile application interface for "Pizza Salvatoré". The top navigation bar includes "EN", a shopping bag icon with a green notification dot, "Sous-total \$16.99", "Bonjour Connexion", and a menu icon.

Left Column (Menu):

- Pizza Salvatoré
- En Vedette
- Accompagnements
- Ailes de Poulet
- Poutines
- Pizzas (10\$ de rabais!)**
- Desserts
- Autres Promotions
- Menu Traiteur
- Breuvages Froids

Product Grid:

Spéciale Salvatoré La classique Toute Garnie à laquelle nous... \$15.99	Poulet BBQ Sauce Whisky BBQ, fromage mozzarella,... \$15.99	Fan de Viandes Sauce marinara Salvatoré, fromage... \$16.99
Poulet Thai Épicée Sauce marinara Salvatoré, fromage... \$15.99	Boeuf Sauce Whisky Sauce marinara Salvatoré, champignons... \$15.99	Mexicaine Sauce marinara Salvatoré, poivrons verts... \$15.99
Végétarienne Sauce marinara Salvatoré, champignons... \$15.99	Méditerranéenne Sauce tomate Salvatoré, fromage... \$15.99	Fromage et Fines Herbes Sauce marinara \$15.99

Right Column (Command Summary):

Votre commande

- 1 Moyenne** \$26.99 - \$16.99
- Fan de Viandes** [Éditer](#) [Enlever](#)
- Choisissez votre croûte** Croûte Régulière
- Choisissez une sauce pour tremper GRATUITE** -pas de sélection
- Aimeriez-vous ajouter du fromage en grain frais du jour à votre pizza?** -pas de sélection
- Aimeriez-vous ajouter des extras?** -pas de sélection
- Aimeriez-vous une délicieuse sauce pour tremper?** -pas de sélection

Sous-total \$16.99

Continuer

30. Ensuite, lorsque le client clique sur « Continuer », une fenêtre apparaît lui demandant d'indiquer son adresse courriel, puis ensuite un nom et le mot de passe désiré suivi du bouton « Créer mon compte VIP », lequel est nécessaire pour finaliser la commande, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-16 :

The screenshot shows the Pizza Salvatoré mobile application interface. At the top, there's a navigation bar with "EN", a shopping cart icon with "Sous-total \$16.99", "Bonjour Connexion", and a menu icon. On the left, a sidebar lists categories: En Vedette, Accompagnements, Ailes de Poulet, Poutines, **Pizzas (10\$ de rabais!)**, Desserts, Autres Promotions, Menu Traiteur, and Breuvages Froids. The main content area displays a large red magnifying glass logo with the word "Salvatoré" in white. Below it, a message says "Veuillez saisir votre courriel pour continuer". There's a text input field labeled "Adresse email" and a green "Continuer" button. To the right, a sidebar titled "Votre commande" shows a summary: 1 Moyenne \$26.99 - \$16.99, Fan de Viandes, Choisissez votre croûte (Régulière), Choisissez une sauce pour tremper GRATUITE (pas de sélection), Aimeriez-vous ajouter du fromage en grain frais du jour à votre pizza? (pas de sélection), Aimeriez-vous ajouter des extras? (pas de sélection), and Aimeriez-vous une délicieuse sauce pour tremper? (pas de sélection). It also notes "Vous avez économisé \$10.00". At the bottom, a "Sous-total \$16.99" is shown next to a "Continuer" button.

31. À l'étape finale et *pour la première fois*, des frais additionnels obligatoires au-delà des taxes sont soudainement ajoutés (ainsi qu'un pourboire de 18% par défaut qui ne nous concerne pas aux fins du recours) et un deuxième prix plus élevé est annoncé ou indiqué, tel qu'illustré ci-bas pièce P-17 :

The screenshot shows a web-based order confirmation page for "Pizza Salvatoré". At the top, there are language and user account links. The main content area is titled "Vérifiez svp vos informations" (Check your information). It includes fields for "Nom" (Name), "Numéro de téléphone portable" (Portable phone number), and "E-mail *". Below these, under "Préférence pour l'heure de votre commande" (Preference for your order time), it shows "dimanche, nov. 3, 12:00 - 12:30 PM". The "Livraison" (Delivery) section lists the address as "1734 Rue Berlier, Laval, Québec, H7L 4A1". Under "Instructions qui pourraient aider le livreur" (Instructions that could help the delivery person), there is a placeholder "Entrez les instructions pour le livreur". The "Pourboire" (Tip) section shows a green button for "18%" highlighted with a yellow circle, along with options for 15%, 20%, and 25%. A note says "Entrer un montant de pourboire différent" (Enter a different tip amount). At the bottom, a summary table shows the breakdown of costs:

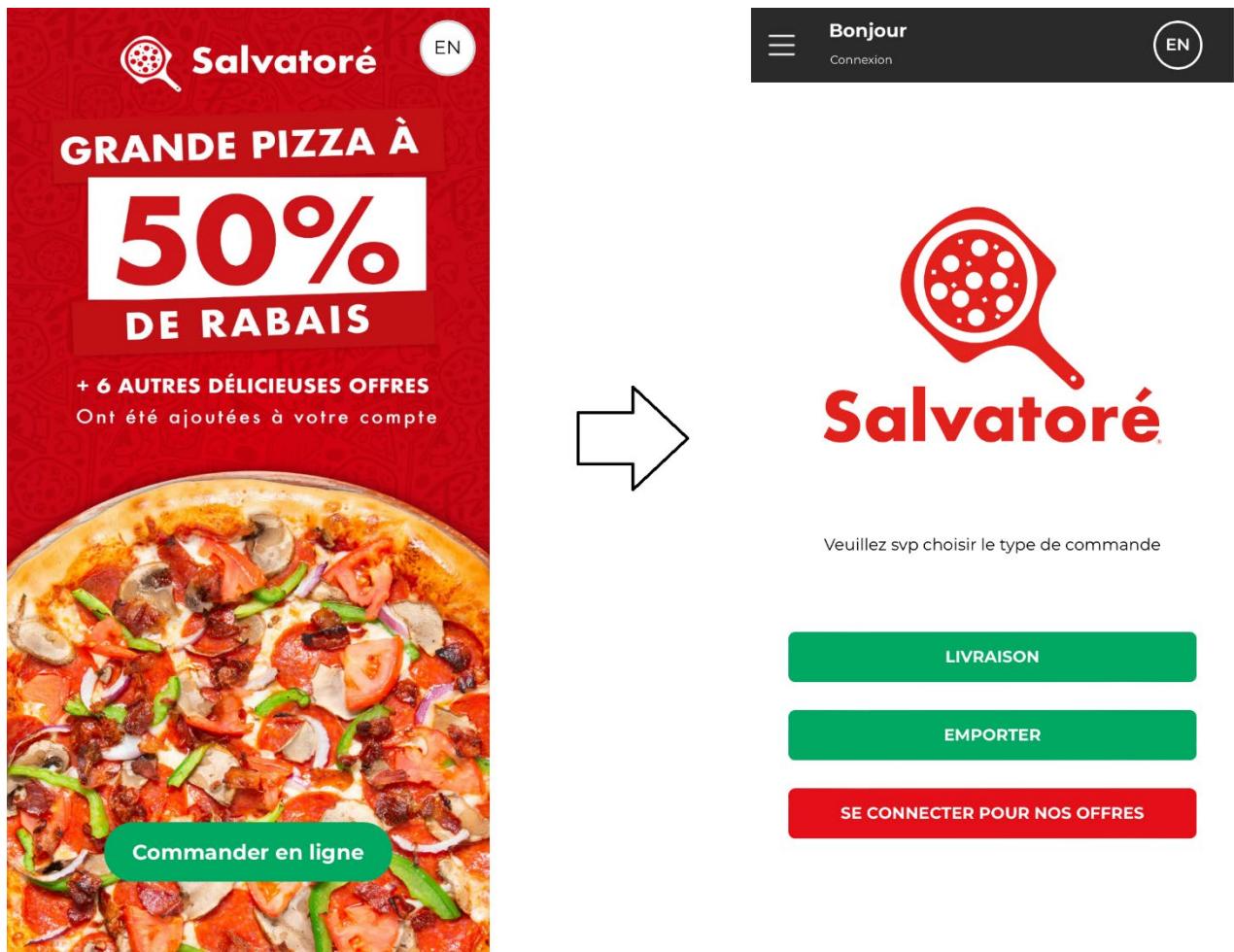
Vous avez économisé \$10.00	
Sous-total	\$26.99 - \$16.99
Frais de livraison	\$3.99
Taxes	\$5.14
Pourboire	\$4.34
TOTAL	\$28.46

32. Le fait que le client se connecte à un compte déjà existant à la première occasion ne change pas le processus d'affichage des prix, et aucune mention de soi-disant frais de livraison additionnels n'est effectuée ni aucun montant à cet égard spécifié avant la fin du processus d'achat, ce qui va à l'encontre de la *L.P.C.* et de la *Loi sur la concurrence*;
33. Les clients qui passent d'une commande pour emporter à une commande en livraison en cours de processus d'achat ne verront aucune mention que des frais additionnels s'appliquent, et les premiers prix indiqués demeureront des prix incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables, alors qu'un second prix plus élevé contenant ces frais sera affiché à la fin du processus;

34. De plus, le site web contient bien une page « Menu », mais aucun prix n'y est affiché et faire une sélection dans ce menu emmène le client vers le portail transactionnel qui impose de sélectionner son type de commande LIVRAISON ou EMPORTER avant de pouvoir débuter;

ii) **Processus d'achat sur les applications mobiles de SALVATORÉ**

35. À l'ouverture de l'application mobile, le client arrive sur une première page publicitaire et qui n'a comme options que de basculer en anglais ou en français ou de sélectionner « Commander en ligne », tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-18 :



36. Après avoir sélectionné « Commander en ligne », le client est dirigé sur la page de droite comportant le logo de Salvatoré puis, juste en dessous de celui-ci, la mention « Veuillez svp choisir le type de commande », ainsi que, juste en dessous, un premier lien encadré vert « LIVRAISON » et un second en dessous

« EMPORTER », suivi d'une troisième option pour se connecter pour ceux qui ont un compte;

37. Une fois que le client sélectionne la commande en « LIVRAISON », il est dirigé à la page suivante ci-bas, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce **P-19**:

The screenshot shows a user interface for entering a delivery address. At the top, a dark header bar contains the text "Livrer ma commande au". Below this, there are five input fields with labels: "Adresse", "Code postal", "Numéro d'unité", "Numéro de sonnette (s'il y a lieu)", and "Ville". Each label is followed by a light gray input field. Below these fields is a "Province" label with a light gray input field. At the bottom of the form are two buttons: "Annuler" (Cancel) in a white box and "Enregistrer" (Register) in a green box.

38. Une fois le client ayant entré ses données et avoir sélectionné « Enregistrer », il est dirigé vers une page de type menu où des premiers prix qui s'avéreront incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables seront annoncés ou indiqués, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-20:

Bonjour
Connexion EN

Pizza Salvatoré (Laval / Vimont)
2161 Boulevard des Laurentides, Laval, Quebec, H7M 4M2

Emporter Livraison

dimanche, nov. 3, 12:00 - 12:30 PM

1734 Rue Berlier, Laval, Québec, H7L 4A1

En Vedette Accompagnements Ailes de Poulet

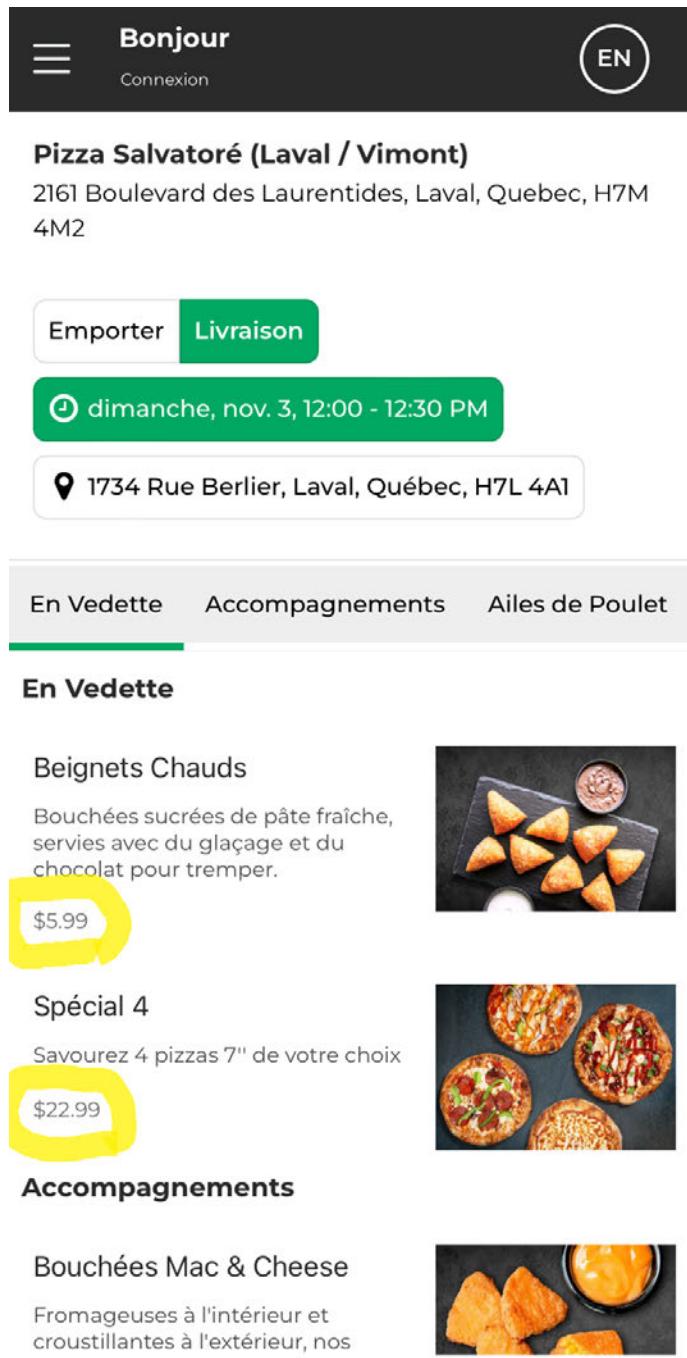
En Vedette

Beignets Chauds
Bouchées sucrées de pâte fraîche, servies avec du glaçage et du chocolat pour tremper.
\$5.99

Spécial 4
Savourez 4 pizzas 7" de votre choix
\$22.99

Accompagnements

Bouchées Mac & Cheese
Fromageuses à l'intérieur et croustillantes à l'extérieur, nos



39. De la même façon, lorsque le client se rend à l'onglet « Pizzas (10% de rabais!) », encore une fois le menu annonce ou indique des premiers prix qui s'avéreront incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-21 :

Bonjour
Connexion EN

Poutines Pizzas (10\$ de rabais!) Desserts Autre

Pizzas (10\$ de rabais!)

Petite (9") = 4 pointes. // Moyenne (12") et Grande (14") = 8 pointes

Moyenne Créez Votre Propre Pizza
Laissez aller votre imagination! 2 ingrédients de votre choix inclus.

\$12.99

Poulet Alfredo
Crèmeuse et décadente! Base de sauce alfredo, généreusement garnie de poulet, bacon...

SOLD OUT

Québécoise
Champignons frais, fromage mozzarella, pepperoni à la New-Yorkaise et véritable bacon du...

\$15.99

Spéciale Salvatoré
La classique Toute Garnie à laquelle nous rajoutons des oignons rouges, des tomates...

\$15.99

Poulet BBQ

40. Une fois un item sélectionné, le client est dirigé vers la page suivante, où son prix est réitéré et il n'y a toujours aucune mention de frais additionnels, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-22 :

The screenshots show a step-by-step customization process for a pizza:

- Screenshot 1:** Shows a large pepperoni pizza with toppings. Below it, the pizza is labeled "Fan de Viandes". A description follows: "Sauce marinara Salvatore, fromage mozzarella, pepperoni à la New-Yorkaise, jambon, morceaux de boeuf assaisonnés et bacon véritable du Québec." Below the description are size options: **Petite** (\$16.99), **Moyenne** (\$26.99), and **Grande** (\$28.99). A note says "Répondez aux questions suivantes afin de personnaliser votre commande".
- Screenshot 2:** Shows a close-up of a pizza slice with toppings. It includes crust options: **Croûte Ultime** (\$4.99), **Croûte Farcie** (\$4.99), **Croûte Régulière** (selected), and **Croûte Mince**.
- Screenshot 3:** Shows a close-up of cheese. It includes sauce options: **Ail Confit**, **Chipotle**, **Délices de l'Orient**, **Mayonnaise Épicée**, **Ranch Crèmeuse**, **Marinara**, and **Pas de sauce**. It also includes cheese options: **Fromage En Grains** (\$3.29) and a note about adding extras or a sauce.

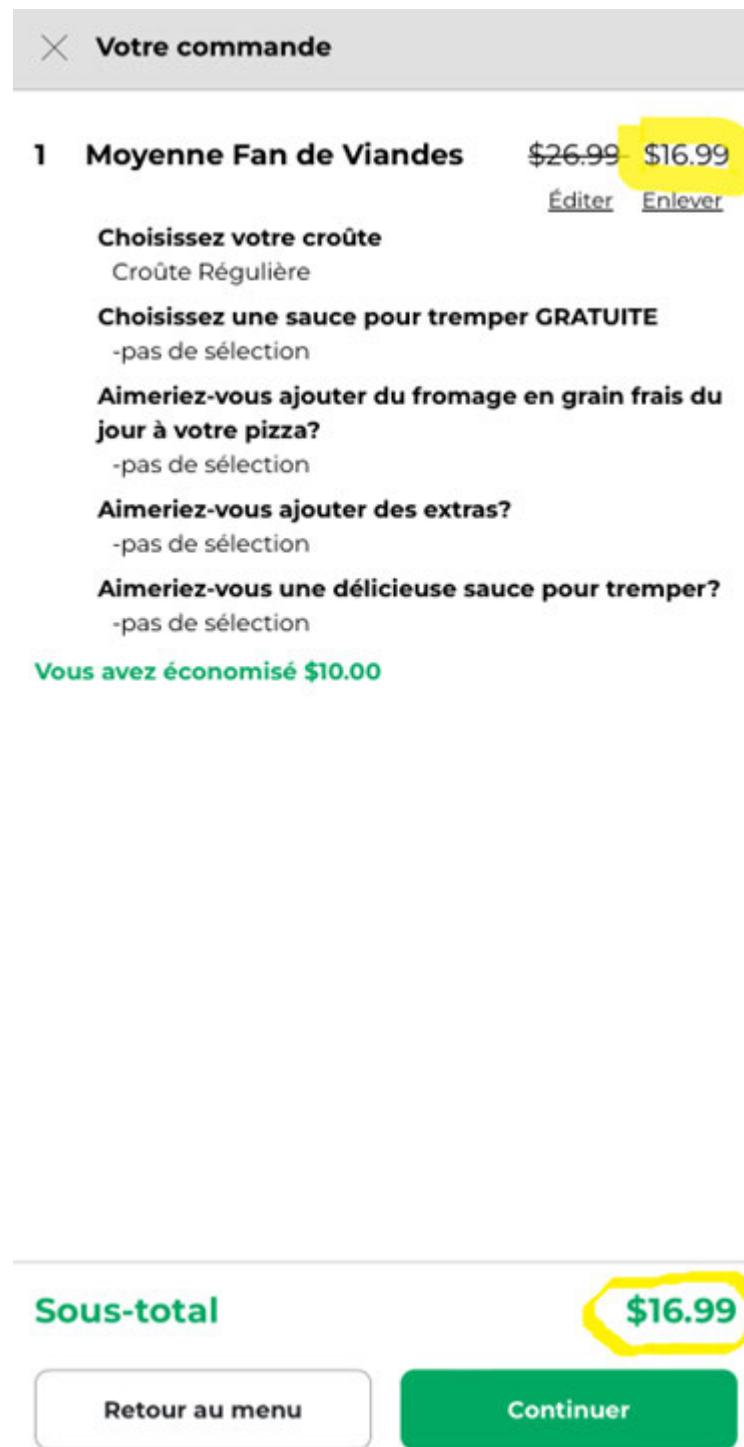
41. Une fois que le client sélectionne « Ajouter à votre commande », il est retourné à la page du menu avec cette fois un bandeau noir vers le bas de l'écran intitulé « Afficher le panier », tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-23 :

The screenshot shows a mobile application interface for ordering pizza. At the top, there is a dark header with the word "Bonjour" in white, a "Connexion" button, and a circular "EN" button. A dark banner at the bottom of the screen displays the message "Fan de Viandes a été ajouté à votre commande!" (Fan of Meats has been added to your order!). Below this, the menu items are listed:

- Spéciale Salvatoré**
La classique Toute Garnie à laquelle nous rajoutons des oignons rouges, des tomates...
\$15.99 
- Poulet BBQ**
Sauce Whisky BBQ, fromage mozzarella, oignons rouges, morceaux de poulet blanc,...
\$15.99 
- Fan de Viandes**
Sauce marinara Salvatoré, fromage mozzarella, pepperoni à la New-Yorkaise, jambon, morceaux de...
\$16.99 
- Poulet Thaï Épicée**
Sauce marinara Salvatoré, fromage mozzarella véritable, poivrons verts frais, oignons rouges, brocolis,...
\$15.99 

At the very bottom of the screen, a black banner displays the text "Beaujolais" and "Afficher le panier (1)". Below this, a portion of the menu continues with the text "champignons frais, fromage mozzarella véritable, oignons..." and an image of a pizza.

42. Une fois que le client sélectionne « Afficher le panier », il est dirigé vers la page suivante indiquant un récapitulatif de la commande et réitérant le premier prix incomplet, fragmentaire, partiel et inatteignable annoncé ou indiqué de nouveau, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-24 :

A screenshot of a mobile application interface titled "Votre commande". At the top, there is a yellowed-out section containing the price "\$26.99" and "\$16.99". Below this, the item "1 Moyenne Fan de Viandes" is listed with the original price "\$26.99" crossed out and the discounted price "\$16.99" highlighted with a yellow oval. There are "Éditer" and "Enlever" buttons next to it. The screen then displays several optional toppings and their descriptions:

- Choisissez votre croûte**: Croûte Régulière
- Choisissez une sauce pour tremper GRATUITE**: -pas de sélection
- Aimeriez-vous ajouter du fromage en grain frais du jour à votre pizza?**: -pas de sélection
- Aimeriez-vous ajouter des extras?**: -pas de sélection
- Aimeriez-vous une délicieuse sauce pour tremper?**: -pas de sélection

A green message at the bottom states "Vous avez économisé \$10.00". At the very bottom, there is a horizontal line with two buttons: "Retour au menu" and "Continuer". The total amount "\$16.99" is also highlighted with a yellow oval.

43. Lorsque le client clique ensuite sur « Continuer », une fenêtre apparaît lui demandant d'indiquer son adresse courriel, puis ensuite un nom et mot de passe désiré suivi du bouton « Créer mon compte VIP », lequel est nécessaire pour finaliser la commande, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce **P-25** :

The screenshot shows a registration form for "Salvatoré". At the top right, there is a note: "Svp remplir les champs ci-dessous pour continuer". The form consists of several input fields:

- A placeholder "Nom *" (Name) with the value "xxxx@xxxx.com".
- A placeholder "xxxx@xxxx.com" (Email) with the value "(514) 999-9999".
- A placeholder "Mot de passe *" (Password).
- A placeholder "Confirmez le mot de passe *" (Confirm password).

Below the input fields are two buttons:

- A green button labeled "Continuer" (Continue).
- A green button labeled "Créer mon compte VIP" (Create my VIP account).

At the bottom left, there is a note: "Veuillez saisir votre courriel pour continuer".

44. Ensuite vient l'étape finale où on demande de vérifier les informations et où *pour la première fois*, des frais additionnels obligatoires (au-delà des taxes) sont soudainement ajoutés et un deuxième prix plus élevé est annoncé ou indiqué, tel qu'il appert de la capture d'écran pièce P-26 :

Screenshot 1: Vérifiez svp vos informations

Nom: _____
(514) 999-9999
E-mail *: _____

Screenshot 2: Pourboire

Pourboire: 15% (button), 18% (highlighted in green), 20%, 25%.
Entrer un montant de pourboire différent.

Screenshot 3: Méthode de paiement

Méthode de paiement:
 Payer lors de la livraison
 Payer en ligne maintenant
Pay with Apple Pay

Vous avez économisé \$10.00	
Sous-total	\$26.99
Frais de livraison	\$3.99 (highlighted)
Taxes	\$3.14
Pourboire	\$4.34
TOTAL	\$28.46

Screenshot 4: Instructions qui pourraient aider le livreur

Entrez les instructions pour le livreur: _____

Screenshot 5: Pourboire

Pourboire: 15% (button), 18% (highlighted in green), 20%, 25%.
Entrer un montant de pourboire différent.

Screenshot 6: Méthode de paiement

Méthode de paiement:
 Payer lors de la livraison
 Payer en ligne maintenant

Retour au menu Commander

45. Si le client sélectionne plutôt dès le départ « SE CONNECTER POUR NOS OFFRES », il devra suivre un parcours similaire voire identique et des prix incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables lui seront annoncés ou indiqués et les frais additionnels obligatoires et un second prix plus élevé ne seront divulgués qu'à la toute fin, de façon similaire ou identique à ce qui a été détaillé précédemment;
46. Les clients qui passent d'une commande pour emporter à une commande en livraison en cours de processus d'achat ne verront aucune mention que des frais additionnels s'appliquent et les premiers prix indiqués ou annoncés demeureront des prix incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables qui seront suivis d'un deuxième prix plus élevé comprenant ces frais à la fin du processus;
47. Le processus d'achat est le même pour l'application « Pizza Salvatoré » du Google Play Store sur les plateformes Android, qui effectue de la même façon et selon les

mêmes étapes les annonces ou indications de premiers prix incomplets, fragmentaires, partiels et inatteignables, l'ajout de frais additionnels de livraison à la fin du processus et l'annonce ou indication d'un second prix plus élevé;

III - LES FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DU REQUÉRANT SONT :

48. L'ensemble des paragraphes précédents, incluant particulièrement les paragraphes 35 à 44 de la présente demande d'autorisation qui détaillent et illustrent le processus de commande de repas livré via l'application mobile, sont repris et inclus dans la présente section;
49. Le requérant est un consommateur et l'Intimée est un commerçant et un publicitaire au sens de la *L.P.C.*;
50. Le 11 octobre 2024, désirant manger de la pizza pour son repas entre amis, le requérant effectue une commande de repas livré via l'application mobile Pizza Salvatoré sur son téléphone iPhone;
51. Pour passer sa commande, le requérant se rend sur l'application mobile, sélectionne « Commander en ligne », sélectionne LIVRAISON sur la page lui exigeant de choisir le type de commande, indique les informations nominatives demandées et l'adresse de livraison de sa commande au 1734 rue Berlier à Laval puis sélectionne « Enregistrer », puis « Commencer la commande », après quoi il arrive sur la page du menu comportant des premiers prix annoncés ou indiqués par SALVATORÉ;
52. Il sélectionne ensuite la pizza « Toute Garnie », annoncée ou indiquée au prix de 14.99\$, choisit ensuite le format « Moyenne », choisit d'en commander deux, puis ajoutera un Pepsi en format 2L annoncé ou indiqué à 3.99\$ et un Pepsi Diet annoncé ou indiqué à 2.99\$;
53. Il sélectionne ensuite « Afficher le panier » et est redirigé à une page portant le titre « Votre commande » faisant un récapitulatif de la commande en annonçant ou indiquant d'abord individuellement sur des lignes séparées les items et leurs prix spécifiés au paragraphe précédent, ainsi que tout en bas, à droite de la mention « Sous-total », un prix annoncé ou indiqué de **35.96\$**;
54. Il sélectionne « Continuer », entre son adresse courriel, et ensuite les informations nominatives demandées pour créer son compte client puis est dirigé vers une page portant le titre « Vérifier svp vos informations » sur laquelle en défiant il voit alors pour la première fois un « Frais de livraison » de 3.99\$ s'ajouter, des taxes sur ce montant, ainsi qu'un deuxième prix plus élevé de **39.95\$** annoncé ou indiqué comportant ce frais additionnel;

55. Puisqu'il avait pourtant confirmé son choix d'effectuer une commande de repas livrée dès le départ et qu'il n'y avait aucune mention de frais additionnels applicables à aucune étape avant la toute dernière page, en voyant le prix de 35,96\$ et la mention « Sous-total » avant d'avoir sélectionné « Continuer », il s'attendait à ce que la TVQ et la TPS soient ajoutées au sous-total comme le veut l'usage, mais ne s'attendait pas à voir des frais additionnels « pour la livraison », qui seront eux-mêmes en plus sujets à la TPS et TVQ, à sa facture;
56. Considérant qu'à ce stade il a investi du temps pour naviguer dans l'application, sélectionner ses items, entrer les diverses informations nominatives demandées sur différents écrans et somme toute s'est investi dans le processus d'achat, il procède tout de même à l'achat, non sans être déçu et avoir l'impression de s'être fait avoir;
57. SALVATORÉ a donc exigé et chargé pour le repas livré la somme de **39,95\$** (35.96\$ + 3,99\$) avant les taxes, un prix supérieur à celui annoncé ou indiqué de **35.96\$**;
58. Tel que l'indique 224(c) L.P.C., le prix annoncé de **35.96\$** devait comprendre le total des sommes que le consommateur devra débourser pour obtenir sa commande de repas livré;
59. La conduite de SALVATORÉ au égard au prix envers le public et le requérant l'a été aux fins de promouvoir soit directement ou indirectement la fourniture ou l'utilisation d'un produit soit ses intérêts commerciaux, et a donné au public et au requérant, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important, à savoir le prix;
60. Le prix de **35.96\$** n'était pas atteignable en raison de frais obligatoires fixes qui s'y ajoutent, lesquels ne sont pas des frais imposés par en vertu du régime d'une loi provinciale ou fédérale;
61. Le vice informationnel de SALVATORÉ eu égard au prix, si tant est qu'il faille le quantifier, a causé au requérant un préjudice découlant directement de celui-ci de 3,99\$;
62. Les frais additionnels de 3,99\$ n'auraient pas dû être exigés et chargés et constituent également un préjudice, une perte économique et un dommage subi par le requérant au sens de la *L.P.C.* et sont un résultat direct et immédiat du comportement de SALVATORÉ, lequel est causal de ce dommage et préjudice;
63. Les frais additionnels de 3,99\$ n'auraient pas dû être exigés et chargés, constituent une perte économique et un dommage pour le requérant au sens de la *Loi sur la concurrence* et sont un résultat direct et immédiat du comportement de l'intimée, lequel est causal de cette perte et dommage;

64. SALVATORÉ a fourni au requérant le repas livré à un prix qui dépasse le plus bas de deux prix clairement annoncés, exprimés ou indiqués dans son application mobile pour le repas livré;
65. Le requérant a subi une perte et/ou des dommages pour un montant 3,99\$, par suite de la conduite de SALVATORÉ qui va à l'encontre des articles 52(1)(1.1)(1.3) et 54 de la *Loi sur la concurrence*;
66. SALVATORÉ exige illégalement 3,99\$ sous le couvert de soi-disant « frais de livraison », qui n'ont pas été mentionnés à la première étape ni nulle part avant la toute fin du processus d'achat;
67. SALVATORÉ passe effectivement sous silence de tels frais, qui sont un fait important en lien avec le prix qu'elle va charger;
68. Le seul montant que SALVATORÉ pouvait exiger et charger pour la commande de repas livré est le montant du prix annoncé de **35.96\$**, plus la TPS, la TVQ et le pourboire sélectionné par le requérant avec les taxes sur celui-ci le cas échéant;
69. La pratique de SALVATORÉ va directement à l'encontre des articles 219, 224(c), 228 de la *L.P.C.* ainsi que des articles 52(1)(1.1)(1.3) et 54 de la *Loi sur la concurrence*;
70. La pratique commerciale de l'Intimée d'annoncer, pour une commande de repas livré, un premier prix inférieur incomplet, fragmentaire, partiel et inatteignable, puis d'exiger et de charger à la fin un prix supérieur sous le couvert de frais additionnels afférents à la livraison traduit une ignorance, une insouciance ou une négligence sérieuse de l'Intimée à l'égard de ses obligations et des droits du requérant sous le régime de la *L.P.C.*, dont notamment de voir à ce que ses représentations soient justes et fidèles du point de vue du consommateur, justifiant l'octroi de dommages-intérêts punitifs;

IV - LES FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE L'INTIMÉE SONT :

71. Chacun des membres du groupe a effectué une commande pour un repas livré auprès de l'Intimée via le site www.salvatore.com ou bien via l'application mobile Pizza Salvatoré sur le *Apple App Store* ou le *Google Play Store* et a payé un prix supérieur au prix initialement annoncé ou indiqué en raison de ce que l'intimée qualifie de frais « pour la livraison » qui n'étaient pas inclus dans le prix annoncé ou indiqué mais furent ajoutés et exigés pour pouvoir compléter la commande;
72. Chacun des membres du groupe, au Québec et hors Québec, est un consommateur au sens de la *L.P.C.* et du *Code civil du Québec*;
73. L'intimée est un commerçant et un publicitaire au sens de la *L.P.C.*;

74. SALVATORÉ opère dans plusieurs provinces au Canada, s'étendant en date des présentes aux consommateurs du Québec, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse;
75. Les frais additionnels de 3,99\$ n'auraient pas dû être exigés ou chargés, constituent une perte économique et un dommage pour les Membres du groupe au sens de la *Loi sur la concurrence* et sont un résultat direct et immédiat du comportement de l'Intimée, lequel est causal de cette perte et dommage;
76. Les frais additionnels de 3,99\$ n'auraient pas dû être chargés et constituent également un préjudice subi par les Membres du groupe au sens de la *L.P.C.* et sont un résultat direct et immédiat du comportement de l'intimée, lequel est causal de ce dommage et préjudice;
77. Le vice informationnel de SALVATORÉ eu égard au prix, si tant est qu'il faille l'évaluer, a causé aux Membres du groupe un préjudice découlant de celui-ci de 3,99\$ à chaque Membre du groupe;
78. Les parties ont contractuellement convenu de l'application des lois de la province de Québec et que les tribunaux de la province de Québec avaient juridiction;
79. Les questions de fait et de droit dont il est question dans l'action intentée par le requérant sont identiques à chaque Membre du groupe;
80. Ici, l'enjeu central concerne les prix annoncés ou indiqués et chargés et la même pratique systématique, soit celle de glisser sous le tapis des frais additionnels de la même façon pour tous les Membres puisque via une application mobile et un site web standardisés;

V - LES CONDITIONS REQUISES POUR INTENTER L'ACTION COLLECTIVE

81. 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;
82. Il est estimé que le nombre de personnes incluses dans le Groupe est de l'ordre de plusieurs centaines de milliers, voire potentiellement au-dessus d'un million;
83. Selon Guillaume Abbatiello, président et administrateur de l'Intimée, il y a en date du mois d'août 2024 à peu près 100 000 commandes par semaine;
84. Les ventes à pareille période seraient d'environ 3 000 000\$ par semaine, et la commande moyenne d'une valeur de 30-32\$;
85. Les noms et adresses des personnes incluses dans le Groupe ne sont pas connues du Requérant mais cette information est en possession directe de l'Intimée car toutes les commandes ont été faites via application mobile ou site web de

SALVATORÉ et ont requis les coordonnées des Membres notamment pour le paiement par carte de crédit ainsi que la création obligatoire d'un compte client ;

86. Dans ces circonstances, il est difficile voire impossible d'obtenir un mandat de chacun des Membres du Groupe et de tous les joindre dans une même action;
87. Par ailleurs, le montant de la réclamation individuelle de chacun des membres du groupe étant modique, de nombreuses personnes n'intenteraient tout simplement pas un recours individuel contre l'Intimée;
88. Dans ces circonstances, l'action collective est la seule procédure appropriée afin que les Membres du groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et aient accès à la justice;
89. Par ailleurs, une pluralité de recours distincts pourrait mener à un risque de jugements contradictoires sur des questions de faits et de droits qui sont similaires, identiques ou connexes pour tous les Membres du groupe;
90. Les demandes des Membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes, à savoir :
 - a. Est-ce que l'Intimée charge un frais de livraison?
 - b. Est-ce que l'Intimée a inclus le frais de livraison dans toutes ses représentations de prix?
 - c. L'Intimée a-t-elle contrevenu à l'article 224(c) de la LPC?
 - d. L'intimée a-t-elle contrevenu aux articles 219(c) et/ou 228 de la LPC?
 - e. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 52, 52(1.1) et 52(1.3) de la *Loi sur la concurrence*?
 - f. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 54 de la *Loi sur la concurrence*?
 - g. Les membres du groupe ont-ils droit :
 - i. à une réduction de leur obligation ou des dommages compensatoires sous la *L.P.C.*;
 - ii. au recouvrement de leur perte économique ou dommages subis découlant du comportement de l'Intimée? (art. 36 *Loi sur la concurrence*)
 - iii. au recouvrement des honoraires d'avocats pour l'enquête et les procédures engagées? (art. 36 *Loi sur la concurrence*)
 - iv. à un montant total de 3 000 000\$ en dommages punitifs; et/ou

v. à l'intérêt et indemnité additionnelle prévue par le Code civil du Québec sur ces montants, à compter de la date du dépôt de la demande d'autorisation?

91. Toutes les questions sont applicables à l'ensemble des Membres du groupe;
92. Les dommages et la perte subis par les Membres du groupe proviennent tous de la même pratique reprochée et de la même façon de faire du présent dossier, à savoir d'annoncer ou d'indiquer sur son site web ou ses propres applications mobiles un premier prix et d'exiger et charger un prix supérieur alors que rien n'a changé en cours de route du processus d'achat;
93. La pratique commerciale de l'Intimée d'annoncer, pour une commande de repas livré, un premier prix inférieur incomplet, fragmentaire, partiel et inatteignable, puis d'exiger et de charger à la fin un prix supérieur sous le couvert de frais additionnels afférents à la livraison traduit une ignorance, une insouciance ou une négligence sérieuse de l'Intimée à l'égard de ses obligations et des droits du consommateur sous le régime de la *L.P.C.*, dont notamment de voir à ce que ses représentations soient justes et fidèles du point de vue du consommateur, justifiant l'octroi de dommages-intérêts punitifs;
94. Tous les Membres du groupe sont des "consommateurs" au sens de la *LPC* et bénéficient d'une présomption absolue de préjudice en raison de la conduite de l'Intimée;
95. Le préjudice de chaque Membre du groupe peut être déterminé avec suffisamment de précision pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de recouvrement individuel en vertu des articles 599 à 601 du Code de procédure civile, rendant le recouvrement collectif approprié;
96. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des Membres du groupe.

VI - NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

97. L'action que le Requérant désire instituer pour le compte des Membres du groupe vise un groupe national et en est une en dommages et intérêts, réduction de l'obligation et en dommages punitifs au sens de la *LPC*, ainsi qu'en recouvrement de leur dommage et perte économique causé par le comportement de l'intimée au sens de la *Loi sur la concurrence*;
98. Les conclusions que le Requérant recherche contre l'intimée sont:

ACCUEILLIR l'action collective intentée par le Requérant pour le compte des Membres du groupe contre l'Intimée;

DÉCLARER que l'Intimée est responsable des dommages subis par le Requérent et chacun des Membres du groupe;

ORDONNER à l'Intimée de cesser la pratique interdite en lien avec ses prix;

CONDAMNER l'Intimée à payer une somme à titre de perte ou dommage, ou à titre de réduction de l'obligation ou de dommages compensatoires des Membres du groupe, à chacun des Membres du groupe, le quantum étant à déterminer par la Cour, le tout avec intérêt et indemnité additionnelle de l'article 1619 du Code civil du Québec depuis le dépôt de la demande d'autorisation;

CONDAMNER l'Intimée à payer une somme de 3 000 000\$ à titre de dommages punitifs, le tout avec intérêt et indemnité additionnelle de l'article 1619 du Code civil du Québec depuis le dépôt de la demande d'autorisation;

CONDAMNER l'Intimée à payer les honoraires d'avocats pour l'enquête et les procédures judiciaires engagées, selon l'art. 36 de la *Loi sur la concurrence*;

ORDONNER le recouvrement collectif des sommes prévues aux paragraphes précédents;

LE TOUT avec les frais de justice, incluant les honoraires des experts, les frais d'avis aux membres et ceux applicables au recouvrement collectif le cas échéant, incluant les honoraires d'experts requis pour établir le montant de toute condamnation visée par le recouvrement collectif;

RENDRE toute autre ordonnance ou mesure que la Cour estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

DÉCLARER que tous les Membres du groupe qui n'ont pas demandé à être exclus dudit groupe à l'intérieur du délai prescrit soit liés par tout jugement à être rendu dans le dossier d'action collective à être institué;

FIXER le délai d'exclusion du groupe à 30 jours à compter de la publication de l'avis aux Membres du groupe;

ORDONNER la publication d'avis aux Membres du groupe, incluant une version complète et une version abrégée, en conformité avec l'article 579 C.p.c.;

ORDONNER que lesdits avis soient publiés de façon visible sur le site internet de l'Intimée, sur leurs réseaux sociaux (incluant Facebook et Twitter) avec un lien intitulé « Action collective concernant les frais cachés »;

ORDONNER à l'Intimée d'envoyer lesdits avis par courriel à chacun des Membres du groupe dans un courriel ayant pour sujet « Action collective concernant les frais cachés »;

- 99.** Le Requérant demande que la présente action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les raisons suivantes:
- a. Le requérant est un consommateur et l'Intimée est un commerçant au sens de la *L.P.C.*;
 - b. Le contrat qui lie le requérant et l'Intimée est un contrat de consommation et d'adhésion conclu à distance et assujetti à la *L.P.C.* et au *Code civil du Québec*;
 - c. Le requérant est domicilié et résidant dans le district judiciaire de Montréal.
- 100.** Le Requérant, qui demande que le statut de représentant lui soit attribué, est en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du groupe, le tout pour les raisons suivantes :
- a. Le Requérant est Membre du groupe;
 - b. Le Requérant a participé et a assisté ses procureurs dans la préparation de la présente demande pour autorisation;
 - c. Le Requérant a révisé la présente demande d'autorisation avant son dépôt et comprend la nature du recours;
 - d. Le Requérant est disposé à gérer la présente action collective dans l'intérêt des Membres du groupe qu'il entend représenter et est déterminé à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les Membres du groupe, ainsi qu'à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire et à collaborer avec ses procureurs;
 - e. Le Requérant a la compétence, la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les Membres du groupe;
 - f. Le Requérant a donné mandat à ses procureurs d'obtenir tous les renseignements pertinents au présent litige et a l'intention de se tenir informé des développements de l'action;
 - g. Le Requérant, avec l'assistance de ses procureurs, est disposé à consacrer le temps nécessaire pour collaborer avec les Membres du groupe qui se feront connaître et à les tenir informés;
 - h. Le Requérant est de bonne foi et entreprend des procédures en action collective dans l'unique but de faire en sorte que les droits des membres du

groupe soient reconnus et qu'il soit remédié aux préjudices que chacun d'eux a subis;

- i. Le Requérant a donné mandat à ses procureurs de publier la présente action sur un site internet afin de garder les Membres du groupe informés du progrès des procédures et pour être plus facilement contacté ou consulté par les Membres du groupe.
- j. Le Requérant a donné mandat à ses procureurs d'explorer s'il y avait d'autres membres du groupe et de les contacter, si tant est que cela est nécessaire;
- k. Le Requérant a effectué une commande de repas livré pour son bénéfice personnel via l'application mobile SALVATORÉ;
- l. Le Requérant s'est vu chargé des frais de livraison additionnels obligatoires non divulgués avant la toute fin du processus d'achat;
- m. Le Requérant a donné mandat aux procureurs d'évaluer l'éligibilité de l'action en vue d'une demande d'aide financière du Fonds d'aide aux actions collectives;
- n. Le Requérant n'a pas d'intérêts qui sont opposés aux autres Membres du groupe.

101. La présente demande est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES RAISONS, PLAISE À LA COUR:

ACCUEILLIR la présente demande en autorisation d'exercer une action collective;

ATTRIBUER au requérant le statut de représentant aux fins d'exercer ladite action collective pour le compte du groupe ci-après décrit :

Tous les consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* au Canada qui, depuis le 8 novembre 2021, ont effectué une commande de repas livré via les applications mobiles Pizza Salvatoré ou le site internet www.salvatore.com et ont payé un prix supérieur (en raison de frais ajoutés obligatoires) au prix initialement annoncé ou indiqué pour pouvoir compléter leur commande.

ou tout autre membre tel que déterminé par la Cour;

(lesquels étant ci-après désignés les « **Membres du groupe** » ou le « **Groupe** »);

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

- a. Est-ce que l'Intimée charge un frais de livraison?
- b. Est-ce que l'Intimée a inclus le frais de livraison dans toutes ses représentations de prix?
- c. L'Intimée a-t-elle contrevenu à l'article 224(c) de la LPC?
- d. L'intimée a-t-elle contrevenu aux articles 219(c) et/ou 228 de la LPC?
- e. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 52, 52(1.1) et 52(1.3) de la *Loi sur la concurrence*?
- f. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 54 de la *Loi sur la concurrence*?
- g. Les membres du groupe ont-ils droit :
 - vi. à une réduction de leur obligation ou des dommages compensatoires sous la *L.P.C.*;
 - vii. au recouvrement de leur perte économique ou dommages subis découlant du comportement de l'Intimée? (art. 36 *Loi sur la concurrence*)
 - viii. au recouvrement des honoraires d'avocats pour l'enquête et les procédures engagées? (art. 36 *Loi sur la concurrence*)
 - ix. à un montant total de 3 000 000\$ en dommages punitifs; et/ou
 - x. à l'intérêt et indemnité additionnelle prévue par le Code civil du Québec sur ces montants, à compter de la date du dépôt de la demande d'autorisation?

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

ACCUEILLIR l'action collective intentée par le Requérant pour le compte des Membres du groupe contre l'Intimée;

DÉCLARER que l'Intimée est responsable des dommages subis par le Requérant et chacun des Membres du groupe;

ORDONNER à l'Intimée de cesser la pratique interdite en lien avec ses prix;

CONDAMNER l'Intimée à payer une somme à titre de perte ou dommage, ou à titre de réduction de l'obligation ou de dommages compensatoires des Membres du groupe, à chacun des Membres du groupe, le quantum étant à déterminer par la Cour, le tout avec intérêt et indemnité additionnelle de

l'article 1619 du Code civil du Québec depuis le dépôt de la demande d'autorisation;

CONDAMNER l'Intimée à payer une somme de 3 000 000\$ à titre de dommages punitifs, le tout avec intérêt et indemnité additionnelle de l'article 1619 du Code civil du Québec depuis le dépôt de la demande d'autorisation;

CONDAMNER l'Intimée à payer les honoraires d'avocats pour l'enquête et les procédures judiciaires engagées, selon l'art. 36 de la *Loi sur la concurrence*;

ORDONNER le recouvrement collectif des sommes prévues aux paragraphes précédents;

LE TOUT avec les frais de justice, incluant les honoraires des experts, les frais d'avis aux membres et ceux applicables au recouvrement collectif le cas échéant, incluant les honoraires d'experts requis pour établir le montant de toute condamnation visée par le recouvrement collectif;

RENDRE toute autre ordonnance ou mesure que la Cour estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

DÉCLARER que tous les Membres du groupe qui n'ont pas demandé à être exclus dudit groupe à l'intérieur du délai prescrit soit liés par tout jugement à être rendu dans le dossier d'action collective à être institué;

FIXER le délai d'exclusion du groupe à 30 jours à compter de la publication de l'avis aux Membres du groupe;

ORDONNER la publication d'avis aux Membres du groupe, incluant une version complète et une version abrégée, en conformité avec l'article 579 C.p.c.;

ORDONNER que lesdits avis soient publiés de façon visible sur le site internet de l'Intimée, sur leurs réseaux sociaux (incluant Facebook et Twitter) avec un lien intitulé « Action collective concernant les frais cachés »;

ORDONNER à l'Intimée d'envoyer lesdits avis par courriel à chacun des Membres du groupe dans un courriel ayant pour sujet « Action collective concernant les frais cachés »;

Montréal, 8 novembre 2024

Me Sébastien A. Paquette
SERVICES JURIDIQUES SP INC.
1434 rue Sainte-Catherine Ouest, Bureau 200
Montréal, Québec, H3G 1R4
Téléphone: 514-944-7344; Fax: 514-800-2286
Notifications: spaquettelaw@gmail.com
Procureurs du Requérant

AVIS D'ASSIGNATION

(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande d'autorisation d'une action collective.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec) H2Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductory d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande d'autorisation, le requérant communique les pièces suivantes :

- | | |
|---------------------------------|--|
| P-1 à P-3, <i>en liasse</i> : | Captures d'écran de l'application mobile sur iPhone; |
| P-4: | Captures d'écran de l'application mobile Rôtisseries St-Hubert; |
| P-5: | Page « Restaurants » du site www.salvatore.com ; |
| P-6: | État des renseignements de l'Intimée au Registraire des entreprises; |
| P-7: | Page « Mentions légales » du site www.salvatore.com ; |
| P-8: | Page « Politique de confidentialité du site www.salvatore.com ; |
| P-9 à P-17, <i>en liasse</i> : | Captures d'écran du processus d'achat via le site web salvatore.com ; |
| P-18 à P-26, <i>en liasse</i> : | Captures d'écran du processus d'achat via l'application mobile « Pizza Salvatoré » sur iPhone; |
| P-27: | Facture de la commande de repas livré du requérant du 11 octobre 2024; |
| P-28: | Vidéo sur la plateforme « TikTok » de Guillaume Abbatiello du 27 février 2024; |
| P-29: | Vidéo sur la plateforme « TikTok » de Guillaume Abbatiello du 21 août 2024. |

Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

Montréal, 8 novembre 2024

Me Sébastien A. Paquette
SERVICES JURIDIQUES SP INC.
1434 rue Sainte-Catherine Ouest, Bureau 200
Montréal, Québec, H3G 1R4
Téléphone: 514-944-7344; Fax: 514-800-2286
Notifications: spaquettelaw@gmail.com
Procureurs du Requérant

AVIS DE PRÉSENTATION

DESTINATAIRES :

LES FRANCHISES SALVATORÉ G.A. INC., une société par actions ayant son établissement principal au 980, rue Bouvier, 2^e étage, Québec (Québec), Canada, G2J1A3

PRENEZ AVIS que la présente Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être nommé représentant sera présentée devant la Cour supérieure au Palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec) H2Y 1B6, dans la ville et le district de Montréal, à une date à être déterminée par le juge coordonnateur de la chambre des actions collectives.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, 8 novembre 2024

Me Sébastien A. Paquette
SERVICES JURIDIQUES SP INC.
1434 rue Sainte-Catherine Ouest, Bureau 200
Montréal, Québec, H3G 1R4
Téléphone: 514-944-7344; Fax: 514-800-2286
Notifications: spaquettelaw@gmail.com
Procureurs du Requérant

**COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL**

P [REDACTED] M [REDACTED], personne physique
résidant au [REDACTED],
Montréal, province de Québec, [REDACTED]

[REDACTED]
C.

Requérant

**LES FRANCHISES SALVATORÉ G.A.
INC., une société par actions ayant son
établissement principal au 980, rue
Bouvier, 2^e étage, Québec (Québec),
Canada, G2J1A3**

Intimée

**DEMANDE D'AUTORISATION
D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE
NOMMÉ REPRÉSENTANT
(Art. 574 C.p.c. ss)**

ORIGINAL

ME SÉBASTIEN A. PAQUETTE - AP0CM0
SERVICES JURIDIQUES SP INC.
200-1434, Sainte-Catherine O
Montréal, (Québec), H3G 1R4
Téléphone : (514) 944-7344
Télécopieur: (514) 800-2286
N/D : MAN-1124
spaquettelaw@gmail.com