C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001391-255

C O U R S U P É R I E U R E
(Chambre des actions collectives)

OPTION CONSOMMATEURS, nom utilisé par l'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU CENTRE DE MONTRÉAL, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur les coopératives du Québec,* ayant son siège au 507, Place d'Armes, bureau 1101, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2Y 2W8 ;

Demanderesse

et

FÉLIX BYDAL, [redacted];

Personne désignée

c.

UBER TECHNOLOGIES, INC., personne morale dûment constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, dont le siège social est situé au 1725, Third Street, San Francisco, Californie, 94158, États-Unis;

et

UBER CANADA INC., personne morale dûment constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c C-44., dont le siège social est situé au 66, rue Wellington Ouest, bureau 5300, Tour Banque TD, Toronto, province de l'Ontario, M5K 1E6 et ayant un établissement au 1534-1155, rue Metcalfe, Montréal, 15e étage, province de Québec, H3B 2V6;

et

UBER PORTIER CANADA INC., personne morale dûment constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c C-44., dont le siège social est situé au 66, rue Wellington Ouest, bureau

5300, Tour Banque TD, Toronto, province de l'Ontario, M5K 1E6;

et

UBER CASTOR CANADA INC., personne morale dûment constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c C-44., dont le siège social est situé au 66, rue Wellington Ouest, bureau 5300, Tour Banque TD, Toronto, province de l'Ontario M5K 1E6;

Défenderesses

DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE
MODIFIÉE EN DATE DU 30 AVRIL 2026
(Articles 571 et suivants C.p.c.)

Table des matières

I. LES PARTIES 2
II. LES CONDITIONS REQUISES POUR AUTORISER L'ACTION COLLECTIVE (ART. 575 C.p.c.) 4
A. Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées (art. 575(2) C.p.c.) 4
(1) Les déclarations fausses et trompeuses d'Uber concernant le coût des commandes de livraison et la pratique de tarification partielle sur l'application et le site Web d'Uber Eats 4
(2) L'expérience de la personne désignée 14
(3) Violation de la Loi sur la protection du consommateur 15
(4) Violation de la *Loi sur la concurrence* 18
(5) Violation de contrat 20
(6) Dommages-intérêts punitifs 21
B. Les prétentions des Membres du Groupe soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes (art. 575(1) C.p.c.) 23
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 (art. 575(3) C.p.c.) 24
D. La Demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe et du Sous-groupe Uber One (art. 575(4) C.p.c.) 25
III. DOMMAGES-INTÉRÊTS 26
IV. NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES 27
V. COMPÉTENCE 29

À L'HONORABLE ENRICO FORLINI, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE DÉSIGNÉ POUR ENTENDRE LA PRÉSENTE DEMANDE ET SIÉGEANT EN CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE ALLÈGUE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. La Demanderesse souhaite intenter une action collective au nom du groupe suivant, dont la personne désignée est membre :

> Toutes les personnes résidant au Québec qui, à compter du 25 juin 2022, ont passé une commande de livraison au moyen de la Plateforme Uber Eats et ont payé des frais de service (le « **Groupe »** ou les « **Membres du Groupe** »).

2. La Demanderesse souhaite également exercer une action collective au nom du sous-groupe suivant, dont la personne désignée est également membre :

> Tous les Membres du Groupe qui, à compter du 25 juin 2022, étaient membres d'Uber One (le « **Sous-groupe Uber One** » ou les **« Membres Uber One** »).

I. LES PARTIES

3. La Demanderesse OPTION CONSOMMATEURS (nom utilisé par l'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU CENTRE DE MONTRÉAL) est une coopérative constituée en vertu de la Loi sur les *coopératives*[1], tel qu'en fait foi une copie de la déclaration d'association, de la déclaration modificative et du règlement général, produits en liasse comme **Pièce P-16**, et de son état de renseignement d'une personne morale au registre des entreprises, communiqué comme Pièce P-17.

3.1. Ayant comme mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs tout en veillant à ce qu'ils soient respectés, tel qu'il appert de la pièce P-16 à la page 13, la Demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres au sens des articles 571 al. 3 et 575(4) du *Code de procédure civile* (ci-après : C.p.c.).

3.2. La Demanderesse agit pour le compte des consommateurs depuis 1983, tel qu'il appert de la pièce P-16.

3.3. Elle s'intéresse activement à la défense des droits des consommateurs en leur apportant un soutien direct notamment par son service d'information juridique, des consultations budgétaires, des activités de formation et de sensibilisation sous diverses formes, en intervenant auprès des instances gouvernementales, en siégeant à différents comités et tables de travail et en s'impliquant dans de

1 L.R.Q., c.C-12.

nombreuses actions collectives, tel qu'il appert de son Rapport d'activités 2024-2025, pièce **P-18**.

3.4. Tel que prévu par l'article 571 al. 3 du C.p.c., la Demanderesse désigne le membre FÉLIX BYDAL comme personne désignée.

3.5. La personne désignée est une personne physique résidant à Montréal, Québec. Il utilise la Plateforme Uber Eats pour passer des commandes à livrer depuis environ le 8 février 2019, et a été membre de manière sporadique du programme Uber One depuis environ le 1er juillet 2022.

4. La personne désignée a acheté les services de livraison des Défenderesses à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Il est donc un consommateur au sens de l'article 1384 du *Code civil du Québec* et de l'article 1(e) de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après : L.p.c).

5. La Défenderesse Uber Technologies, Inc. est une société dûment constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, exerçant ses activités dans le développement, la licence, l'exploitation et la commercialisation d'applications logicielles, y compris la plateforme de commande et de livraison de repas en ligne Uber Eats mentionnée aux présentes, qui est disponible et accessible à tous les résidents du Québec, **Pièce P-2, en liasse**.

6. Les Défenderesses Uber Canada Inc., Uber Portier Canada Inc. et Uber Castor Canada Inc. sont des sociétés dûment constituées en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. 1985, c C-44. À tout moment pertinent, les Défenderesses Uber Canada Inc., Uber Portier Canada Inc. et Uber Castor Canada Inc. étaient et sont des filiales en propriété exclusive de la Défenderesse Uber Technologies, Inc., et étaient et sont impliquées de manière inextricable dans l'exploitation et la commercialisation de la Plateforme Uber Eats au Canada, y compris dans la province de Québec, tel qu'il appert du Registre des entreprises du Québec, **Pièce P-3, en liasse**.

7. Par conséquent, pendant toute la période pertinente, les Défenderesses Uber Technologies, Inc., Uber Canada Inc., Uber Portier Canada Inc. et Uber Castor Canada Inc. (ci-après désignées collectivement « **Uber** » ou les « **Défenderesses »**) ont agi conjointement dans l'exercice de leurs activités commerciales, y compris la publicité et la prestation de services de livraison au Québec par l'intermédiaire de la Plateforme Uber Eats.

8. Les Défenderesses sont des commerçantes au sens de la L.p.c.

II. LES CONDITIONS REQUISES POUR AUTORISER L'ACTION COLLECTIVE (ART. 575 C.p.c.)

A. Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées (art. 575(2) C.p.c.)

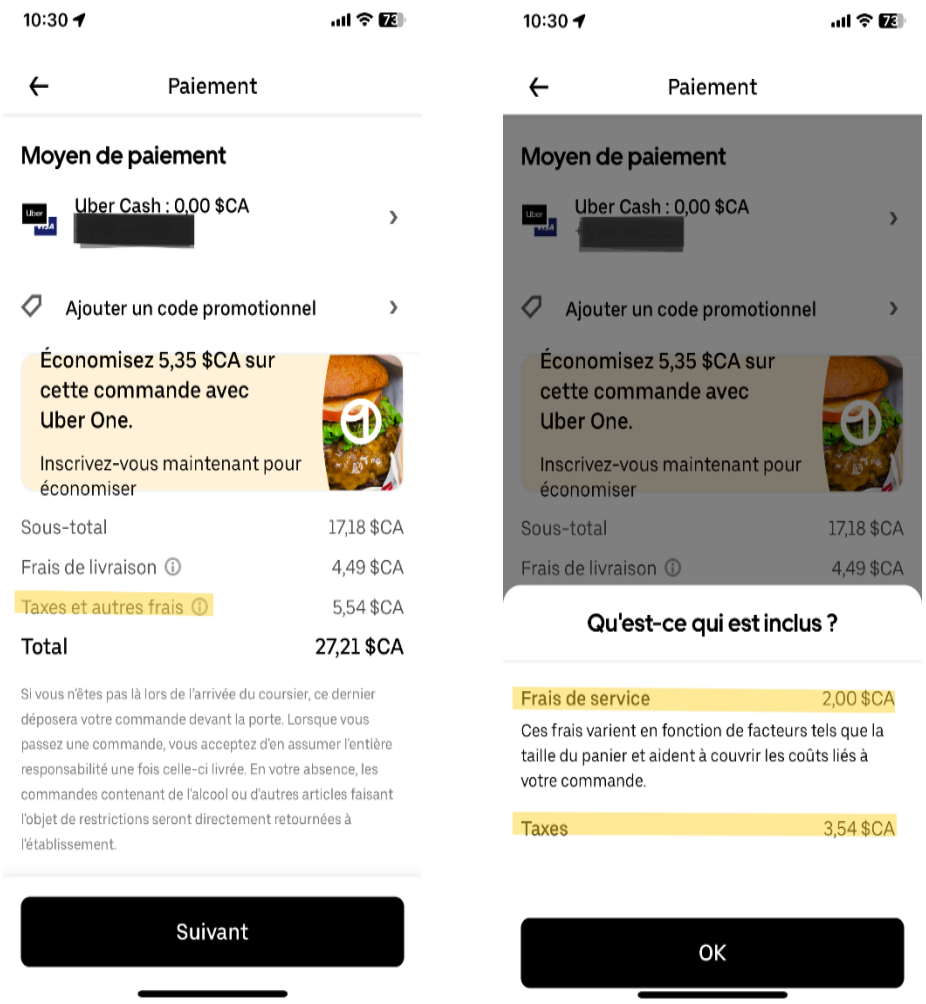
(1) Les déclarations fausses et trompeuses d'Uber concernant le coût des commandes de livraison et la pratique de tarification partielle sur l'application et le site Web d'Uber Eats

a) Vue d'ensemble

9. Uber exploite une plateforme de commande et de livraison de nourriture en ligne appelée Uber Eats (la « **Plateforme Uber Eats »**). La Plateforme Uber Eats est accessible partout au Québec et au Canada par l'application mobile Uber Eats ou par le site Web Uber Eats (www.ubereats.com/ca).

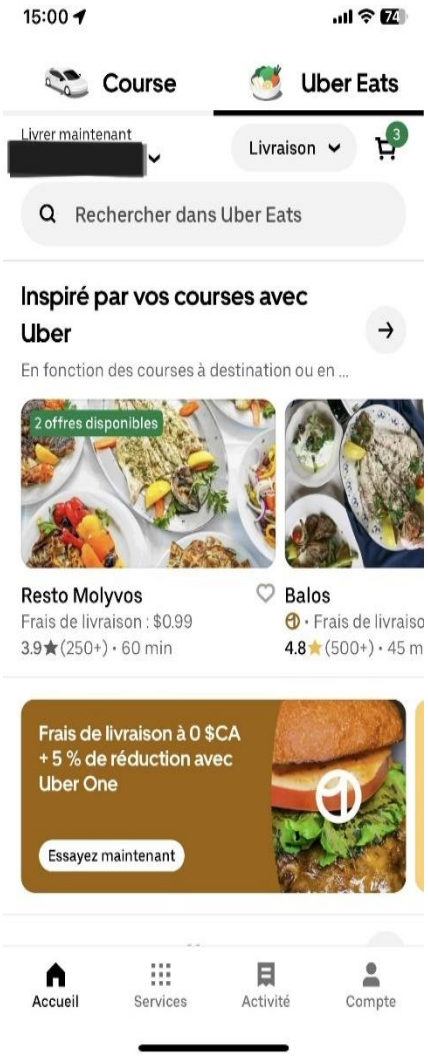
10. Sur la Plateforme Uber Eats, les consommateurs, y compris la personne désignée et les Membres du Groupe, peuvent rechercher et commander des aliments et des boissons auprès de restaurants et d'autres commerçants pour livraison ou pour emporter.

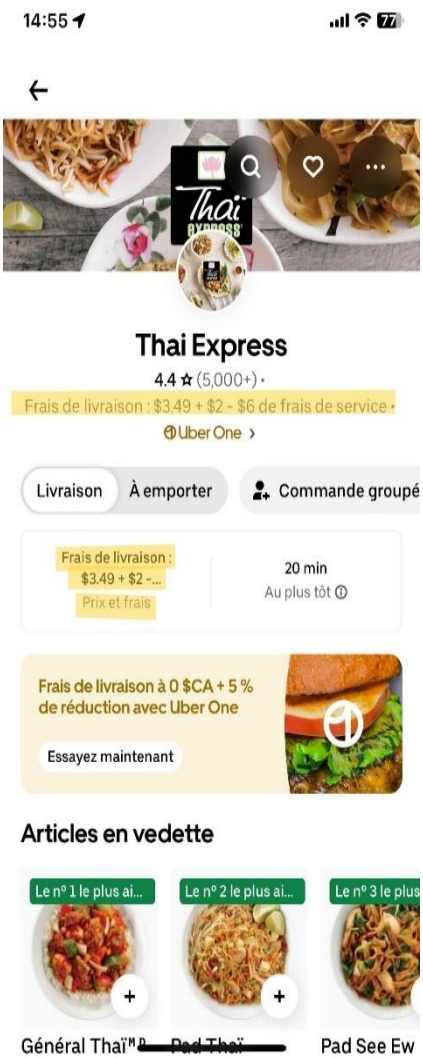
11. Pour les commandes de livraison, tant sur l'application Uber Eats que sur le site Web Uber Eats, Uber annonce et facture des frais qu'elle désigne comme des « Frais de livraison » (« **Frais de livraison** »). Uber facture également des Frais de service (« **Frais de service** ») sur ces commandes; toutefois, ces Frais de service ne sont pas identifiés de manière cohérente sur la Plateforme Uber Eats et ne sont pas calculés ou déterminés avant la fin de la transaction, à l'étape du paiement, où ils sont dissimulés sous une ligne intitulée « Taxes et autres frais » et ne sont visibles que si le consommateur clique sur la description de « Taxes et autres frais », tel qu'il appert des captures d'écran de la page « paiement » ci-dessous, **Pièce P-4**.



12. Les Frais de service ne sont en aucun cas identifiés sur la page de résultats de la Plateforme Uber Eats, contrairement aux Frais de livraison qui y sont clairement affichés, **Pièce P-5**.

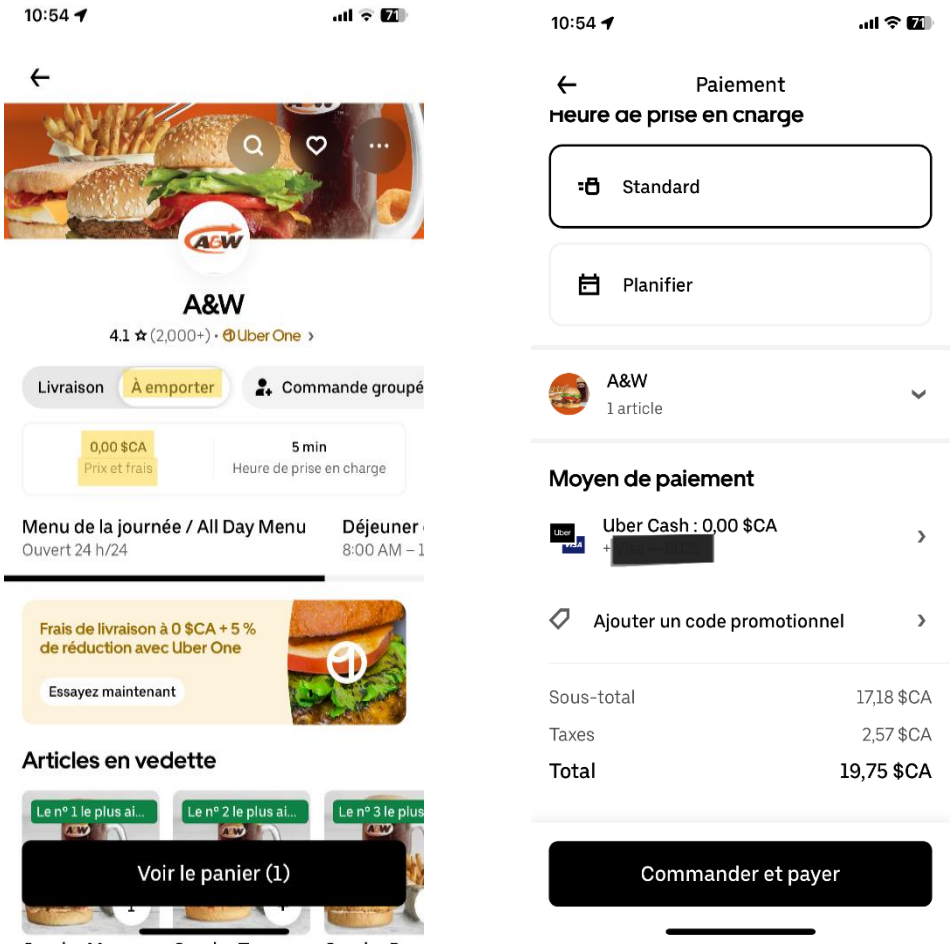
13. Ces Frais de service ne sont portés à la connaissance du consommateur qu'au moment de la sélection d'un restaurant ou d'un commerçant, par l'indication suivante : « Frais de livraison : X,XX $ + 2 $ à 6 $ de frais de service », tel qu'il appert des captures d'écran ci-dessous, Pièce P-5.





14. Tel qu'il appert des captures d'écran ci-dessus, Pièce P-5, pour les membres d'Uber One, il est plutôt mentionné « Frais de livraison à 0 $».

15. Uber ne facture pas les Frais de service si la commande est à emporter – Uber ajoute les Frais de service uniquement aux commandes de livraison, tel qu'il appert des captures d'écran pour une commande à emporter, **Pièce P-6**.



16. En facturant les Frais de service en plus des Frais de livraison, et en ne révélant le coût exact de ce Frais de service qu'à l'étape du paiement, comme décrit ci-dessus, Uber présente de manière erronée le coût réel de ses services de livraison, induit en erreur quant à la nature des Frais de service et adopte une pratique de prix partiels. Ces pratiques contreviennent à la L.p.c., à la *Loi sur la concurrence*, LRC 1985, c. C-34, ainsi qu'au *Code civil du Québec* (ci-après : C.c.Q.) quant aux contrats d'Uber avec les Membres Uber One.

17. Le critère pour évaluer le caractère trompeur d'une représentation au Québec étant celui du consommateur « crédule et inexpérimenté », ce qui précède constitue donc clairement de telles représentations trompeuses.

b) Le processus de commande de livraison d'Uber Eats, les « Frais de livraison » faussement bas et les Frais de service

18. Pour utiliser la Plateforme Uber Eats, les consommateurs, y compris la personne désignée et les Membres du Groupe, doivent ouvrir un compte et accepter les conditions générales pertinentes, y compris les Conditions générales d'Uber Technologies, Inc. - Conditions générales - Canada (**Pièce P-7**) et les Conditions

générales d'Uber Portier Canada Inc. / Uber Castor Canada Inc. - Conditions générales relatives à Uber Eats (**Pièce P-8**).

19. Pour passer une commande à l'aide de la Plateforme Uber Eats, les consommateurs, y compris la personne désignée et les Membres du Groupe, doivent d'abord accéder à l'application ou au site Web Uber Eats, se connecter à leur compte, entrer leur adresse de livraison et indiquer si la commande est pour livraison ou pour emporter. Une fois ces étapes complétées, le consommateur peut parcourir des listes de restaurants et de commerçants ou rechercher des restaurants, des commerçants, des catégories ou des produits alimentaires spécifiques.

20. Lorsqu'un consommateur parcourt la Plateforme Uber Eats pour une commande de livraison, certaines pages (par exemple, la page des résultats) n'affichent que les Frais de livraison comme seuls frais annoncés par Uber, Pièce P-5.

21. Tel qu'illustré à la pièce P-5, lorsque le consommateur sélectionne un restaurant ou un commerçant, au Québec, Uber divulgue, en petits caractères en haut de la page, qu'en plus des Frais de livraison fixes et identifiables, le consommateur devra payer des Frais de service compris entre 2 $ et 6 $. Le libellé ambigu ne permet pas au consommateur de comprendre le montant prévu des Frais de service ni de savoir si ces frais sont obligatoires. Uber fait de la publicité pour des frais de livraison artificiellement et faussement bas sans inclure dans ces frais les Frais de service obligatoire.

22. Ces Frais de livraison sont irréalisables et trompeurs, car ils ne divulguent pas l'exactitude des Frais de service obligatoires qu'Uber impose également sur toutes les commandes de livraison jusqu'à la fin du processus de commande — des frais obligatoires qui peuvent doubler, voire tripler le coût de la livraison. Ainsi l'information relative aux frais de livraison reste imprécise et ne permet pas d'anticiper clairement les frais additionnels qui seront exigés à l'étape du paiement.

23. Une fois que le consommateur a terminé d'ajouter des articles alimentaires ou du menu à son panier et est prêt à compléter la commande, il doit cliquer pour voir son panier. À cette étape du processus de commande, Uber affiche au consommateur un sous-total de la commande. Le sous-total comprend les prix des articles alimentaires et du menu, mais n'identifie pas les Frais de livraison, n'inclut pas les Frais de service et n'informe pas le consommateur que des Frais de service seront ajoutés, **Pièce P-9**.

24. Pour finaliser la commande, le consommateur doit cliquer sur « Payer » pour passer à la caisse. Sur la page de paiement, Uber présente au consommateur le coût total de la commande de livraison. La page de paiement répertorie trois postes : un « Sous-total », un « Frais de livraison » et « Taxes et autres frais », tel qu'illustré à la Pièce P-4. À côté de l'intitulé « Taxes et autres frais » se trouve un

symbole « i ». Ce n'est donc qu'après que le consommateur ait cliqué sur cette icône qu'Uber révèle finalement l'exactitude de ses Frais de service obligatoires.

25. Puisqu'Uber ne facture les Frais de service que sur les commandes de livraison, ceux-ci sont des frais de livraison non divulgués ou divulgués partiellement, facturés en plus du Frais de livraison affiché.

26. Le processus de commande sur la Plateforme Uber Eats est trompeur quant au coût du service de livraison. Il donne l'impression que les Frais de livraison affichés correspondent au coût total du service de livraison et que le montant dû dépend de la distance entre le restaurant ou le commerçant sélectionné et l'emplacement du consommateur.

27. Avec l'ajout des Frais de service, le coût du service de livraison est largement plus élevé que le prix initialement annoncé (les Frais de livraison).

28. Les Frais de service facturés par Uber varient en fonction de la catégorie de magasin (restaurant, commerce de détail ou dépanneur) et de la commande, comme il ressort des extraits de la page « Quels frais peuvent s'appliquer à ma commande ? » du site Web d'Uber Eats, **Pièce P-10**. Pour les commandes de livraison d'articles du menu du restaurant, les Frais de service sont de 2,00 $, lorsque la commande de livraison est inférieure à 20,00 $; 4,00 $, lorsque la commande de livraison est supérieure à 40,00 $; et 10% du prix du panier, calculé sur le total avant l'application de toute promotion ou remise, lorsque la commande de livraison est comprise entre 20,00 $ et 40,00 $. Les Frais de service sont plus élevés pour les commandes d'articles à la livraison auprès des détaillants et des dépanneurs : jusqu'à 20% du sous-total, mais toujours entre 5,00 $ et 15,00 $.

29. L'omission des Frais de service des Frais de livraison annoncés sur certaines pages pendant le processus de navigation et de sélection des articles donne une fausse image du coût réel du service de livraison. De plus, le fait d'attirer les consommateurs avec des prix artificiellement et trompeusement bas et inaccessibles avant d'imposer des frais obligatoires cachés constitue un « prix partiel » en vertu du paragraphe 52(1.3) de la *Loi sur la concurrence*.

c) Fausse représentation sur la nature des « Frais de service »

30. Même après qu'Uber ait enfin divulgué au consommateur le montant exact des Frais de service obligatoires supplémentaires à la fin du processus de commande, elle fausse la nature et l'objectif des Frais de service, obscurcissant ainsi davantage le coût réel des services de livraison d'Uber.

31. En affichant les Frais de service sous la rubrique « Taxes et autres frais » à la fin de la transaction, Uber présente subtilement les Frais de service comme une taxe, un prélèvement ou des frais imposés par le gouvernement, plutôt que comme des frais de livraison supplémentaires imposés par Uber.

32. La page « Aide » du site Web d'Uber (**Pièce P-11-A)**, en version anglaise, fournit une explication ambiguë des Frais de service. Uber y indique que ces frais « help [Uber] [to] operate the Uber platform » et qu'ils représentent un « percentage of your order's subtotal calculated before any promotions or discounts are applied » tout en étant « subject to a minimum and maximum cost ». En comparaison, la version française (**Pièce P-11-B**) se limite à mentionner que les Frais de service correspondent à un pourcentage du « sous-total d'une commande » et précise au moment du paiement qu'ils « aident à couvrir les coûts liés à [la] commande » (Pièce P-4). Or, ces frais, qu'Uber n'impose que pour les commandes de livraison, ne semblent avoir aucun lien réel avec le fonctionnement général de la Plateforme Uber Eats — autrement, ils s'appliqueraient également aux commandes à emporter, ce qui n'est pas le cas.

33. Associés à l'étiquette « Taxes et autres frais », la description par Uber des Frais de service donne aux consommateurs l'impression que ceux-ci constituent un prélèvement imposé par le gouvernement, échappant au contrôle d'Uber, et vaguement inévitable pour Uber comme pour ses clients. Le langage passif d'Uber évite d'identifier Uber elle-même comme l'entité qui impose ces frais aux consommateurs.

d) Fausse représentation sur les avantages de l'adhésion à Uber One

34. En plus des services de commande et de livraison de repas qu'Uber offre aux consommateurs par l'intermédiaire de la Plateforme Uber Eats, elle offre également un abonnement mensuel ou annuel, Uber One, aux consommateurs, y compris ceux qui résident au Québec.

35. En échange de 9,99 $/mois plus les taxes applicables, ou de 99,99 $/an plus les taxes applicables, l'abonnement Uber One offre aux Membres Uber One certains avantages, notamment la livraison gratuite sur les commandes admissibles auprès de restaurants dans la Plateforme Uber Eats.

36. Les Conditions générales d'Uber pour le renouvellement automatique (la « Passe renouvelable ») s'appliquent à l'achat d'un abonnement Uber One. Le point 1 de ces conditions générales énonce :

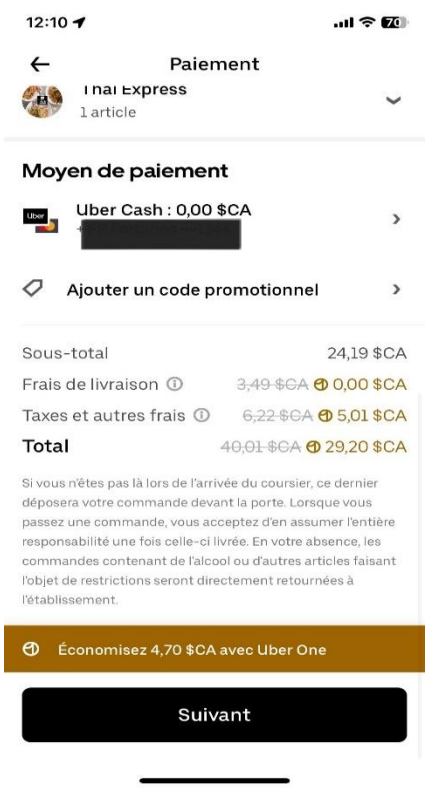
> Il se peut que vous receviez une offre pour des avantages et des rabais mensuels renouvelables qui peuvent s'appliquer à vos achats dans l'app Uber (l'« *offre* »). Chaque offre comprend des restrictions et des détails importants, y compris, mais sans s'y limiter, les endroits et les moments où une Passe renouvelable peut être utilisée, les avantages conférés par la Passe renouvelable (les « *avantages de la Passe »),* le coût de la Passe renouvelable (le « *prix de la Passe* ») et l'intervalle de facturation (le « *cycle de facturation »*). Veuillez consulter votre offre pour en savoir

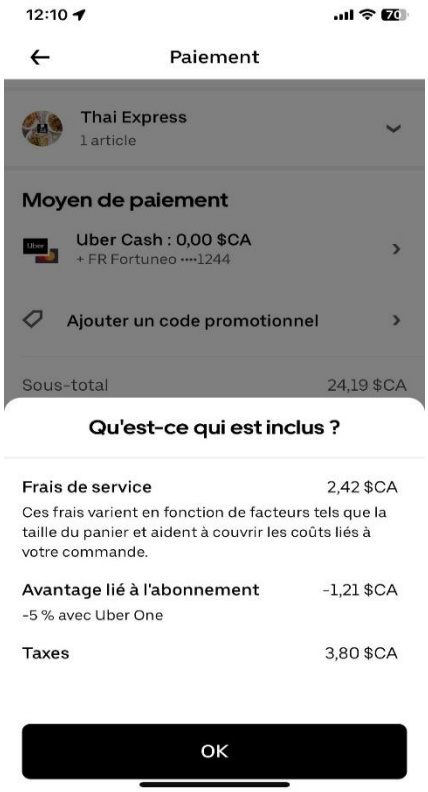
> plus avant d'acheter la Passe renouvelable. Lorsque vous achetez une Passe renouvelable, vous acceptez que votre carte de crédit soit débitée de façon récurrente à chaque cycle de facturation. Vous acceptez les présentes conditions de la Passe renouvelable, ainsi que les conditions particulières de l'offre. Les offres sont limitées et peuvent être modifiées.
>
> Certaines restrictions s'appliquent aux avantages de la Passe Uber : elles seront clairement décrites dans votre offre. Les avantages de la Passe Uber ne couvrent pas les pourboires facultatifs. Les avantages de la Passe Uber peuvent être soumis à des restrictions supplémentaires, notamment une exigence de sous-total minimal de la commande ou des frais imposés par le gouvernement. Les avantages de la Passe Uber sont assujettis à la disponibilité et à l'acceptation des demandes de services de transport ou de livraison ou de biens par votre fournisseur tiers dans votre zone géographique. Il se peut que les avantages de votre Passe Uber ne s'appliquent pas sur tous les services ou auprès de tous les fournisseurs tiers. Les avantages de la Passe Uber sont calculés en fonction du montant de l'achat, taxes et frais applicables en sus. Les taxes applicables s'appliquent toujours au montant des achats facturé [*sic*] par les fournisseurs tiers (c'est-à-dire, avant tout rabais) et s'appliquent en sus du prix de la Passe […].

37. L'« offre » dont il est question à l'article 1 des Conditions générales relatives à la Passe renouvelable est disponible sur le site Web d'Uber, uber.com/ca/fr-ca/uber-one/ (**Pièce P-12**). Elle comprend expressément l'avantage de l'absence de frais de livraison. Uber décrit cet avantage de l'adhésion à Uber One comme « Économisez sur Uber Eats » et « aucun frais de livraison et 5 % de rabais sur les commandes de restaurant admissibles » sur les commandes de 15 $ ou plus. En fait, la mention de la livraison gratuite apparait trois fois sur la page Web, car elle est l'un des principaux avantages de l'adhésion à Uber One.

38. Le processus de navigation et de commande pour les commandes de livraison est tout aussi trompeur pour les membres d'Uber One, y compris la personne désignée et les Membres Uber One, que pour les consommateurs réguliers qui ne sont pas membres. Bien que les Frais de livraison qu'Uber annonce aux membres d'Uber One soit de 0 $ sur les commandes admissibles auprès de restaurants, et que la page de paiement affiche les mots « Frais de livraison » barrés et remplacés par « 0 $ », à la fin de la transaction, à l'étape du paiement, Uber applique et facture tout de même les Frais de service sur les commandes de livraison des membres d'Uber One, tel qu'il appert des captures d'écran ci-dessous, **Pièce P-13**. Encore une fois, le montant exact de ces Frais de service n'est visible qu'au moment du paiement, dissimulé sous une ligne intitulée « Taxes et autres frais »,

sans préciser si ces Frais de service font partie intégrante du service de livraison ou sans expliquer la nature de ces frais. De plus, ils ne sont pas supprimés pour les membres d'Uber One, ce qui rend la promesse de « livraison gratuite » trompeuse.





39. Les représentations d'Uber créent l'impression fausse et trompeuse que les commandes de livraison ne coûtent pas plus cher que les commandes à emporter pour les membres d'Uber One sur les commandes admissibles de restaurants de 15 $ ou plus, et que les membres d'Uber One bénéficient effectivement de la livraison gratuite.

40. En se fiant aux représentations d'Uber, et sans se rendre compte qu'un Frais de service est associé à toutes les commandes de livraison, les membres d'Uber One, y compris la personne désignée, sont enclins à passer plus de commandes de livraison qu'ils ne l'auraient fait autrement.

e) Uber s'est sciemment et intentionnellement livrée, et continue de se livrer, aux pratiques commerciales interdites alléguées aux présentes

41. Uber s'est sciemment et intentionnellement livrée à une pratique de prix partiels, induisant ainsi les Membres du Groupe en erreur sur (1) le coût réel de ses services de livraison sur la Plateforme Uber Eats ; (2) la nature et l'objet des Frais de service; et (3) les avantages de l'abonnement Uber One, tels que décrits ci-dessus, dans le but d'inciter les Membres du Groupe à passer des commandes de

livraison dont le coût réel est en fin de compte différent de celui annoncé, et d'inciter les membres du Sous-groupe Uber One à souscrire à un abonnement.

42. Les représentations d'Uber sont fausses et trompeuses, car Uber ne divulgue pas de manière adéquate les Frais de service obligatoires qu'elle facture en fin de transaction et manque d'honnêteté et de transparence quant à la nature et la finalité de ces frais.

43. Un consommateur ordinaire est porté à croire que les Frais de livraison affichés en amont (soit « Frais de livraison à (montant) » ou « Frais de livraison : 0 $ » pour les membres d'Uber One) représentent le coût total de la livraison. Or, Uber impose systématiquement un frais additionnel dissimulé ou mal expliqué, ce qui fausse la perception du prix réel.

44. Pendant toute la période pertinente, Uber était responsable de la Plateforme Uber Eats et avait le contrôle exclusif de celle-ci, y compris sur le processus de commande de livraison trompeur et mensonger. En tout temps pertinent, Uber et/ou ses agents ont préparé, autorisé, ratifié et/ou approuvé les pratiques de prix partiels et les représentations fausses et trompeuses d'Uber, et les ont diffusés partout au Québec afin d'induire les consommateurs en erreur et de les inciter à passer des commandes Uber Eats pour livraison et/ou à souscrire un abonnement Uber One.

45. Pendant toute la période pertinente, Uber avait le contrôle exclusif de ses pratiques de tarification partielle et des représentations fausses et trompeuses et aurait pu facilement cesser de les utiliser pour commercialiser ses services de livraison et ses abonnements à Uber One. Au lieu de cela, Uber a intentionnellement et délibérément choisi de commercialiser et de continuer à commercialiser ses services de livraison et ses abonnements Uber One en utilisant des prix partiels et des représentations fausses et trompeuses.

46. Pendant toute la période pertinente, Uber savait, ou aurait dû savoir, que les Frais de livraison annoncés ne représentaient pas le coût réel de ses services de livraison, et que ses Frais de service fonctionnaient comme des frais de livraison additionnels déguisés. Uber savait également, ou aurait dû savoir, que les Frais de service fonctionnaient comme des frais de livraison non divulgués, induisant les consommateurs en erreur et rendant fausse et trompeuse la promesse de livraison gratuite pour les membres d'Uber One.

47. Uber a largement et de façon visible diffusé ses représentations fausses et trompeuses, notamment par l'entremise de la Plateforme Uber Eats, de sa page web décrivant l'abonnement Uber One et de ses médias sociaux, **Pièce P-14**.

48. Par ces pratiques, Uber a induit en erreur des milliers de consommateurs québécois, les incitant à passer des commandes de livraison à des prix supérieurs à ceux annoncés et/ou à souscrire à des abonnements Uber One fondés sur une

fausse promesse de livraison gratuite. Uber a ainsi tiré profit du désir des consommateurs d'obtenir un service abordable.

49. Uber continue de commercialiser et de vendre ses services de livraison et ses abonnements Uber One en utilisant sa pratique de prix partiels et des représentations fausses et trompeuses.

f) Conclusions recherchées

50. En raison de ce qui précède, la Demanderesse, la personne désignée et les Membres du Groupe sont justifiés de réclamer des dommages-intérêts compensatoires, ainsi que des dommages-intérêts punitifs, en vertu de la L.p.c., de la *Loi sur la concurrence* et du C.c.Q.

51. La Demanderesse demande également une injonction ordonnant (…) aux Défenderesses (…) de présenter, dès la page de sélection du commerçant et tout au long de la navigation et du processus de commande, une estimation complète, claire et compréhensible du coût total des services de livraison et du coût total de la commande, incluant tous les frais imposés par Uber, et de s'abstenir de toute représentation ou omission susceptible d'induire en erreur quant à ce coût ou aux avantages associés aux services et abonnements offerts.

52. Une injonction s'impose en l'espèce parce qu'Uber continue d'induire les consommateurs en erreur en faisant la promotion de ses services de livraison et de ses abonnements Uber One et en affichant un prix fragmenté sur la page du restaurant indiquant « Frais de livraison à (montant) + Frais de service de 2 $ à 6 $ », sans toutefois préciser si ce Frais de service fait partie des frais de livraison, ni divulguer son montant exact au consommateur.

53. Une injonction est nécessaire en l'espèce pour empêcher Uber de poursuivre les pratiques commerciales interdites alléguées dans les présentes, pour dissiper les perceptions erronées du public sur le coût des services de livraison d'Uber et les avantages d'un abonnement Uber One, et pour prévenir de préjudices futurs.

(2) L'expérience de la personne désignée

54. Tel qu'indiqué ci-dessus, la personne désignée est une personne physique résidant à Montréal, Québec.

55. Depuis environ le 8 février 2019, la personne désignée utilise l'application Uber Eats pour passer des commandes de livraison.

55.1. Selon les factures produites pour la période visée par la présente action collective, l'abonnement Uber One était actif de façon intermittente durant les mois de juillet, août et septembre 2022, puis en 2023 et 2024 comme en témoignent les mentions « avantage lié à l'abonnement » sur plusieurs commandes, et enfin de manière continue de mai à septembre 2025, tel qu'il appert de la **Pièce P-19, en liasse**.

56. Comme pour tous les Membres Uber One, l’abonnement Uber One de la personne désignée est régi par les Conditions générales applicables à la Passe renouvelable et inclut expressément la livraison gratuite pour les commandes de restaurant admissibles de 15 $ ou plus.

57. Depuis le 25 juin 2022, la personne désignée a passé environ 46 commandes de livraison à l'aide de l'application Uber Eats (Pièce P-1), pour un montant total de 1 807,02 $ et a payé un total de 153,14 $ en frais qu'Uber a facturés et étiquetés comme des « Frais de service », tel qu’il appert de la Pièce P-19, ce qui représente plus de 8 % du montant total.

57.1. Avant l’étape finale du paiement, la personne désignée n’était pas informée de façon claire, lisible et compréhensible du montant exact des « Frais de service » applicables à sa commande, ni du fait qu’il s’agissait, en pratique, de frais obligatoires liés à la livraison; de même, lorsqu’elle était membre d’Uber One, l’affichage de « Frais de livraison : 0 $ » créait l’impression que la livraison n’occasionnerait aucuns frais, impression contredite par la facturation subséquente de tels frais sous le couvert de « Frais de service ».

(3) Violation de la Loi sur la protection du consommateur

58. L'utilisation par Uber de prix partiels et de représentations fausses et trompeuses, comme décrit ci-dessus, a enfreint la L.p.c.

59. La personne désignée et les Membres du Groupe sont des personnes physiques qui ont passé des commandes de livraison à l'aide de la Plateforme Uber Eats à des fins personnelles, familiales ou domestiques (c’est-à-dire à des fins autres que professionnelles), et sont des consommateurs au sens de l'article 1384 C.c.Q. et de l'alinéa 1e) de la L.p.c.

60. Uber exerce une activité commerciale consistant à vendre des biens et des services (services de transport, de commande et de livraison de repas) à des consommateurs. Uber est donc un commerçant au sens de la L.p.c.

61. La personne désignée et les Membres du Groupe ont conclu des contrats de consommation avec Uber, au sens de l'article 1384 C.c.Q., et leur relation avec Uber est régie par la L.p.c.

62. La L.p.c. interdit les pratiques commerciales déloyales, y compris le fait de faire des représentations fausses ou trompeuses à un consommateur (art. 215 et 219 de la L.p.c.).

63. Conformément à l’article 218 L.p.c. « [p]our déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l’impression générale qu’elle donne et, s’il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés. »

64. Uber, dans le cadre de la commercialisation, de la promotion, de la vente et de la prestation de ses services de livraison et de ses abonnements Uber One, a fait des représentations fausses et trompeuses en violation directe de la L.p.c., notamment en :

(a) faisant des représentations fausses et trompeuses à la personne désignée et aux Membres du Groupe au sujet du coût de ses services de livraison (en violation des articles 219, 223.1 et 224 de la L.p.c.) ;

(b) annonçant des Frais de livraison qui n'incluent pas les Frais de service obligatoires d'Uber ou qui ne divulguent pas le montant exact de ces Frais de service ainsi que leur lien avec les Frais de livraison (en violation des articles 219, 223.1 et 228 de la L.p.c.) ;

(c) annonçant ou offrant ses services de livraison sans intention de les vendre au prix annoncé, notamment en continuant d'annoncer « livraison gratuite » pour les Membres Uber One, alors qu'ils sont systématiquement facturés des Frais de service obligatoires (en violation des articles 219 et 223.1 de la L.p.c.) ;

(d) facturant un prix supérieur à celui annoncé pour ses services de livraison (en violation de l'article 224 de la L.p.c.) ;

(e) omettant de divulguer de façon adéquate à la personne désignée et aux Membres du Groupe des renseignements essentiels et importants concernant le véritable coût des services de livraison d'Uber, notamment la présence de frais obligatoires supplémentaires appliqués sur toutes les commandes de livraison, même pour les Membres Uber One (en violation de l'article 228 de la L.p.c.) ;

(f) pratiquant des prix partiels et omettant de divulguer les Frais de service de manière claire dès le début de la transaction (en violation des articles 224 et 228 la L.p.c.) ;

(g) représentant de manière erronée à la personne désignée et aux Membres du Groupe la nature et la finalité des Frais de service obligatoires et omettant de divulguer leur affectation (en violation de l'article 219 la L.p.c.) ;

(h) représentant de manière erronée à la personne désignée et aux Membres Uber One les avantages de l'abonnement Uber One, notamment en attribuant faussement à cet abonnement le bénéfice d'une livraison gratuite pour les commandes admissibles de 15 $ ou plus, alors que les Membres Uber One sont toujours assujettis au Frais de service obligatoire (en violation des articles 219 et 220 la L.p.c.) ;

(i) omettant de présenter de manière claire, lisible et compréhensible, tant le coût total des services de livraison que la ventilation exacte entre les Frais de livraison et les Frais de service (en violation de l'article 223.1 la L.p.c.).

65. Les représentations qu'Uber a faites concernant le coût de ses services de livraison et les avantages de l'abonnement Uber One étaient fausses et trompeuses et en violation de la L.p.c., étant donné qu'Uber a fait ces représentations alors qu'elle savait, ou aurait dû savoir :

(a) que les Frais de livraison affichés par Uber de manière visible tout au long du processus de navigation et de commande ne correspondaient pas au coût total ou réel de ses services de livraison ;

(b) qu'Uber facturerait, sur toutes les commandes de livraison, des Frais de service additionnels non divulgués ou divulgués partiellement à la personne désignée et aux Membres du Groupe avant l'étape du paiement, où ils apparaissent en tant que poste dissimulé sous « Taxes et autres frais », et seulement visibles si le consommateur clique sur la description de « Taxes et autres frais » ;

(c) que les Frais de service étaient des frais de livraison supplémentaires et non divulgués ou divulgués partiellement, et non une taxe ou des frais autrement imposés de l'extérieur, et donc, que ces frais supplémentaires n'appartenaient pas à l'égide « Taxes et autres frais » ;

(d) que les membres d'Uber One, y compris la personne désignée et les Membres Uber One, ne recevaient pas de services de livraison gratuits, parce qu'ils étaient toujours assujettis aux Frais de service obligatoires ;

(e) que la personne désignée et les Membres du Groupe se fieraient à ses représentations fausses et trompeuses lorsqu'ils décideraient de passer des commandes de livraison sur la Plateforme Uber Eats ou d'acheter un abonnement Uber One ; et

(f) que sa pratique de prix partiels et ses représentations fausses et trompeuses étaient susceptibles d'induire les consommateurs, y compris la personne désignée et les Membres du Groupe, en erreur.

65.1. En effet, Uber ne peut ignorer les irrégularités dans ses pratiques de divulgation de prix puisqu'elle a justement réglé deux actions collectives à ce sujet récemment, soit *Leung* c. *Uber Technologies Inc. et al.,* dossiers de la Cour 500-06-001111-208 (« Leung 1 ») et 500-06-001155-213 (« Leung 2 »), **Pièce P-15.** Nous y reviendrons plus en détail à la section 6 ci-dessous.

66. Bien qu'Uber savait que le coût réel de ses services de livraison dépassait le montant affiché comme Frais de livraison, et bien qu'elle savait que l'abonnement Uber One n'incluait pas de livraison gratuite tel qu'annoncé, Uber a

intentionnellement commercialisé, promu, vendu et offert ses services de livraison et abonnements Uber One en utilisant les pratiques commerciales déloyales décrites ci-dessus afin d'induire en erreur les consommateurs, y compris la personne désignée et les Membres du Groupe, et continue à ce jour à le faire.

67. La personne désignée et les Membres du Groupe se sont fiés aux représentations fausses et trompeuses d'Uber pour décider de passer des commandes de livraison sur la Plateforme Uber Eats. Ces représentations ont constitué un facteur déterminant dans leur décision.

68. La personne désignée et les Membres Uber One se sont fiés aux représentations trompeuses d'Uber quant aux avantages de l'abonnement Uber One pour décider d'y souscrire. Les représentations fausses et trompeuses d'Uber concernant la livraison gratuite pour les membres d'Uber One ont été un facteur déterminant dans leur décision. Tout consommateur raisonnable considérerait les avantages économiques avant de souscrire à un abonnement.

69. La personne désignée et les Membres du Groupe n'auraient pas passé autant de commandes de livraison, voire aucune, ou n'auraient pas acheté un abonnement Uber One si Uber n'avait pas fait les représentations fausses et trompeuses décrites ci-dessus, ou s'ils avaient su que ces représentations étaient fausses (à savoir, que les Frais de livraison affichés ne représentaient pas le coût réel du service, que les membres d'Uber One paient toujours pour la livraison, et que les Frais de service ne sont pas une taxe, mais un frais de livraison additionnel imposé par Uber).

70. En raison des manquements d'Uber à la L.p.c., la personne désignée et les Membres du Groupe ont subi des dommages.

71. En plus des articles 215, 219, 220 a) et b), 223.1, 224 c), et 228 de la L.p.c., la Demanderesse, la personne désignée et les Membres du Groupe invoquent et se fondent sur les articles 41, 42, 216, 253 et 272 de ladite loi.

72. Conformément aux articles 261 et 262 de la L.p.c., ces dispositions sont d'ordre public et octroient aux consommateurs des droits auxquels ils ne peuvent renoncer ou déroger contractuellement

(4) Violation de la *Loi sur la concurrence*

73. L'utilisation par Uber de prix partiels et de représentations fausses et trompeuses, comme décrit ci-dessus, a enfreint la *Loi sur la concurrence*.

74. La *Loi sur la concurrence* s'applique aux activités commerciales effectuées au Canada. Les services de livraison d'Uber et l'abonnement Uber One sont des « produits » au sens des articles 2, 52 et 54 de la *Loi sur la concurrence*.

75. La *Loi sur la concurrence* interdit les représentations fausses ou trompeuses.

76. En tout temps pertinent, dans le but de promouvoir ses services de livraison, l'abonnement Uber One et/ou les intérêts commerciaux d'Uber, Uber a sciemment ou par insouciance fait aux consommateurs québécois, y compris à la personne désignée et aux Membres du Groupe, des représentations fausses et/ou matériellement trompeuses concernant ses services de livraison et leur coût, les avantages de l'abonnement Uber One et les Frais de service obligatoires, en contravention aux articles 52(1) et (1.3) ainsi que 54 de la *Loi sur la concurrence*, notamment :

(a) faisant au public, y compris à la personne désignée et aux Membres du Groupe, des représentations fausses et trompeuses concernant le coût de ses services de livraison ;

(b) communiquant au public, y compris à la personne désignée et aux Membres du Groupe, des prix inaccessibles en raison des Frais de service obligatoires ;

(c) annonçant des Frais de livraison sans inclure les Frais de service obligatoires d'Uber ;

(d) omettant de divulguer de manière adéquate des renseignements importants aux consommateurs, y compris à la personne désignée et aux Membres du Groupe, concernant le véritable coût de ses services de livraison, notamment le fait qu'Uber appliquerait et facturerait des Frais de service additionnels et obligatoires, soit des frais de livraison supplémentaires, pour toutes les commandes de livraison, y compris celles des membres d'Uber One ;

(e) omettant de divulguer systématiquement les Frais de service dès le début de la transaction et en pratiquant la tarification partielle ;

(f) annonçant ou offrant ses services de livraison sans intention de les vendre au prix annoncé ;

(g) facturant un prix supérieur à celui annoncé pour ses services de livraison et en pratiquant la double tarification ;

(h) faisant de fausses représentations au public, y compris à la personne désignée et aux Membres du Groupe, sur la nature et l'objet des Frais de service obligatoires et omettre de divulguer à quoi ils servent ;

(i) faisant de fausses représentations au public, y compris à la personne désignée et aux Membres Uber One, sur les avantages de l'abonnement Uber One, notamment en attribuant faussement à l'abonnement l'avantage de la livraison gratuite pour les commandes admissibles de restaurant de 15 $ ou plus ;

(j) présentant de manière trompeuse au public, y compris à la personne désignée et aux Membres Uber One, des économies pécuniaires résultant de l'achat et de l'utilisation d'un abonnement Uber One.

77. Uber a sciemment et délibérément eu recours à la tarification partielle et aux représentations fausses et trompeuses décrites ci-dessus afin de promouvoir ses services de livraison et abonnements Uber One, et d'inciter la personne désignée et les Membres du Groupe à les acheter.

78. Uber a intentionnellement et délibérément annoncé des prix pour ses services de livraison qui n'étaient pas réalisables (les Frais de livraison), en raison du fait qu'Uber impose des frais de livraison supplémentaires obligatoires et non divulgués, ou divulgués partiellement, à l'étape finale du processus de commande (les Frais de service).

79. La personne désignée et les Membres du Groupe se sont fiés aux représentations fausses et trompeuses d'Uber concernant ses services de livraison, leur coût et les avantages de l'abonnement Uber One pour décider de passer des commandes sur la Plateforme Uber Eats et/ou d'acheter un abonnement Uber One, et ont subi un préjudice en conséquence.

80. La personne désignée et les Membres du Groupe réclament des dommages-intérêts et le remboursement complet de leurs frais en vertu de l'article 36(1) de la *Loi sur la concurrence,* en raison de la violation des articles 52(1), 52(1.3) et 54 de ladite loi, pour les dommages subis à compter du 25 juin 2023.

81. En plus des paragraphes 52(1), 52(1.3), 54 et 36(1) de la *Loi sur la concurrence*, la Demanderesse, la personne désignée et les Membres du Groupe invoquent également les articles 52(1.1) et 52(2) de ladite loi.

82. La *Loi sur la concurrence* est une loi d'ordre public visant la protection des individus. Elle cherche à protéger des intérêts particuliers ou privés, notamment ceux des parties les plus vulnérables dans une relation contractuelle inégale.

(5) Violation de contrat

83. La personne désignée et les Membres Uber One ont conclu des contrats de consommation avec Uber lorsqu'ils ont acheté leur abonnement Uber One.

84. En vertu des articles 41 et 42 de la L.p.c., les représentations fausses et trompeuses décrites ci-dessus concernant l'abonnement Uber One et ses avantages, en tant que déclarations et publicités faites par Uber ou ses représentants à propos du service fourni, lient Uber comme si elles faisaient partie intégrante du contrat de consommation entre Uber et les Membres Uber One.

85. Par conséquent, les Conditions d'utilisation des abonnements renouvelables (Pièce P-12) et les avantages de l'abonnement Uber One annoncés par Uber sur

son site Web (Pièce P-14), incluant l'avantage annoncé de la livraison gratuite sur les commandes de restaurants de 15 $ ou plus, constituent le contrat type entre Uber et les Membres Uber One.

86. Uber a manqué à ses obligations contractuelles envers la personne désignée et les Membres Uber One en leur imposant les Frais de service, et ce malgré la promesse de livraison gratuite sur les commandes de restaurants de 15 $ ou plus.

87. Contrairement aux représentations d'Uber sur la Plateforme Uber Eats, ses pages de médias sociaux et son site Web, la livraison pour les Membres Uber One n'a jamais été gratuite. Les Membres Uber One ont dû payer les Frais de service — soit des frais de livraison supplémentaires et non divulgués ou divulgués partiellement — pour toutes les commandes de livraison, peu importe le restaurant sélectionné ou le montant total de la commande.

88. En facturant aux Membres Uber One des frais de livraison sous la forme des Frais de service, Uber a contrevenu aux obligations contractuelles qu'il avait envers eux, ce qui leur a causé un préjudice dont le montant sera déterminé lors du procès.

89. La personne désignée et les Membres Uber One soutiennent qu'il était prévisible qu'ils subissent des préjudices en raison du manquement d'Uber à ses obligations contractuelles.

90. La personne désignée et les Membres Uber One ont droit à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1458 C.c.Q.

(6) Dommages-intérêts punitifs

91. La personne désignée et les Membres du Groupe sont des consommateurs qui ont acheté des services de livraison Uber Eats et/ou des abonnements Uber One à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Ils peuvent donc réclamer des dommages-intérêts punitifs pour une violation de la L.p.c., en vertu de l'article 272 de ladite loi.

92. Tel que décrit ci-dessus, la conduite générale d'Uber, tant lors de la mise en œuvre des pratiques commerciales interdites alléguées que par la suite, a été, et continue d'être, malveillante, téméraire, négligente, délibérée et manifeste un mépris flagrant des droits des consommateurs et des obligations légales d'Uber envers la personne désignée et les Membres du Groupe.

93. Uber savait ou aurait dû savoir qu'elle faisait des représentations fausses et trompeuses à la personne désignée et aux Membres du Groupe dans son propre intérêt financier et dans le but de promouvoir ses activités commerciales. Elle a agi dans l'intention (1) d'obscurcir et de dissimuler le véritable coût de ses services de livraison; (2) d'attribuer faussement à l'abonnement Uber One l'avantage de la livraison gratuite ; et (3) d'inciter la personne désignée et les Membres du Groupe

à passer des commandes de livraison sur la Plateforme Uber Eats et/ou à souscrire à l'abonnement Uber One.

94. Uber a volontairement et sciemment ignoré les droits de la personne désignée et des Membres du Groupe, alors qu'elle connaissait en tout temps les conséquences probables de sa conduite et a délibérément omis d'éviter d'induire en erreur la personne désignée et les Membres du Groupe.

95. Uber a intentionnellement présenté de manière inexacte et/ou dissimulé des faits essentiels dans l'intention de tromper la personne désignée et les Membres du Groupe. Sa conduite est suffisamment répréhensible pour justifier l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

96. Bien qu'Uber sache que ses représentations fausses et trompeuses concernant ses services de livraison, leur coût, les avantages de l'abonnement Uber One et les Frais de service obligatoires induisent les consommateurs en erreur, Uber (1) continue d'afficher de façon proéminente un « Frais de livraison » inférieur au coût réel de ses services de livraison tout en tout en communiquant de manière inconsistante et inadéquate les Frais de service, et (2) continue de présenter la « livraison gratuite » comme un avantage central de l'abonnement Uber One. Uber est pleinement consciente de la situation et continue intentionnellement de contrevenir à la L.p.c., à la *Loi sur la concurrence* et à ses obligations contractuelles envers les Membres Uber One.

97. Tel qu'indiqué au paragraphe 65.1 ci-dessus, Uber a récemment réglé deux actions collectives, soit *Leung* c. *Uber Technologies Inc. et al.,* dossiers de la Cour 500-06-001111-208 (« Leung 1 ») et 500-06-001155-213 (« Leung 2 »), Pièce P-15.

98. Dans le cadre de ces règlements, Uber s'est engagée à modifier ses pratiques de divulgation de prix. Plus précisément, dans Leung 1, Uber a accepté d'afficher les frais de livraison sur la page principale de commande, sur la page du commerçant et dans le résumé de commande à compter du 21 avril 2021, et s'est engagée à ne pas revenir à sa pratique antérieure consistant à divulguer les frais de livraison uniquement à la page de paiement. Dans Leung 2, Uber a convenu de modifier l'affichage du résumé de commande afin que le sous-total brut – sur lequel est calculé les Frais de service de 10% – soit clairement indiqué à compter du 28 novembre 2021, et s'est également engagée à ne pas revenir à sa pratique antérieure, qui donnait l'impression erronée que les Frais de service étaient calculés après les rabais.

99. Malgré ces ententes de règlement et les engagements explicites qu'elle a pris, Uber persiste de manière manifeste et intentionnelle à adopter des pratiques qui faussent la présentation du coût total de livraison, communique de manière inconsistante et inadéquate les Frais de service obligatoire et induisent les

consommateurs en erreur – y compris les membres d'Uber One – quant à la prétendue livraison « gratuite ».

100. La Demanderesse demande à cette Cour d'imposer des mesures qui puniront et dissuaderont Uber ainsi que d'autres commerçants de se livrer à des comportements répréhensibles similaires au détriment des consommateurs québécois.

101. La Demanderesse a droit de réclamer, et réclame par la présente, à Uber un montant de 500,00 $ par Membre du Groupe, en plus d'un montant additionnel de 100,00 $ par Membre Uber One, à titre de dommages-intérêts punitifs, ou tous autres montants que le Tribunal déterminera selon les critères de l'article 1621 C.c.Q.

102. La situation patrimoniale d'Uber est telle que le montant des dommages-intérêts punitifs réclamés par la Demanderesse est justifié dans les circonstances.

B. Les prétentions des Membres du Groupe soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes (art. 575(1) C.p.c.)

103. Les questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes entre tous les Membres du Groupe et Uber, que la Demanderesse souhaite faire trancher par l'action collective, sont les suivantes :

(a) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur* (articles 215, 219, 220 a) et b), 223.1, 224 c), 228) ?

(b) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à la *Loi sur la concurrence* (articles 52(1), 52(1.3), ou 54) ?

(c) Les Membres du Groupe ont-ils droit à des dommages compensatoires, et le cas échéant, à quel montant ?

(d) Les Membres du Groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, et le cas échéant, à quel montant ?

(e) Les Membres du Groupe ont-ils droit à un recouvrement collectif ?

(f) Une ordonnance d'injonction devrait-elle être rendue pour interdire à Uber de poursuivre ses pratiques commerciales interdites et déloyales ?

104. Les questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes que la Demanderesse souhaite faire trancher par l'action collective entre tous les Membres Uber One et Uber sont les mêmes que celles soulevées pour l'ensemble des Membres du Groupe, à l'exception d'une question additionnelle qui s'ajoute :

(a) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à l'article 1458 C.c.Q. en manquant à leurs obligations contractuelles envers les Membres Uber One ?

(b) Les Membres Uber One ayant payé des frais d'abonnement ont-ils droit au remboursement total ou partiel des sommes payées ?

105. La personne désignée et les Membres du Groupe ont subi des dommages similaires à la suite des pratiques commerciales prohibées et des comportements fautifs d'Uber. Chaque Membre du Groupe est justifié de réclamer au moins un ou plusieurs des dommages suivants :

(a) le remboursement des montants payés à titre de Frais de service sur les commandes de livraison ;

(b) le remboursement de la totalité (ou d'une partie) du montant payé pour l'abonnement Uber One ;

(c) le remboursement intégral des frais d'enquête ou des procédures, conformément à l'article 36(1) de la *Loi sur la concurrence* ;

(d) des dommages-intérêts punitifs d'un montant de 500,00 $ chacun (plus un montant supplémentaire de 100,00 $ chacun, s'il est Membre Uber One), ou tous autres montants que le Tribunal déterminera selon les critères de l'article 1621 C.c.Q.

106. Tous les dommages subis par les Membres du Groupe sont une conséquence directe et immédiate de la conduite fautive d'Uber.

107. Les réclamations des Membres du Groupe découlent des mêmes pratiques commerciales prohibées et du même comportement fautif, et sont fondées sur les mêmes syllogismes juridiques. Les représentations fausses et trompeuses d'Uber concernant ses services de livraison, leur coût, les avantages de l'abonnement Uber One et les Frais de service obligatoires étaient uniformes pour tous les Membres du Groupe.

108. Les questions particulières à certains Membres, le cas échéant, sont marginales en comparaison des questions communes.

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 (art. 575(3) C.p.c.)

109. 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 raisons suivantes :

(a) les Membres du Groupe sont nombreux et leur nombre est estimé à plusieurs milliers (le nombre exact est connu d'Uber) ;

(b) les Membres du Groupe sont disséminés dans l'ensemble de la province de Québec ;

(c) les noms et adresses des Membres du Groupe ne sont pas connus de la Demanderesse (mais sont probablement connus d'Uber) ;

(d) en raison des coûts et des risques associés à une procédure judiciaire, plusieurs hésiteront à intenter un recours individuel, et même s'ils en avaient les moyens, cela entraînerait un fardeau injustifié pour les tribunaux ;

(e) le traitement individuel des questions factuelles et juridiques soulevées allongerait les délais et augmenterait les coûts pour toutes les parties et le système judiciaire ;

(f) la multiplication des recours risquerait d'entraîner des jugements contradictoires sur des questions identiques, similaires ou connexes, créant des normes de conduite incompatibles pour Uber ; et

(g) il serait irréaliste, voire impossible, de contacter individuellement chaque Membre pour obtenir son consentement à une action conjointe.

110. Dans ces circonstances, l'action collective constitue le seul mode procédural approprié pour que l'ensemble des Membres du Groupe puisse faire valoir efficacement ses droits et accéder à la justice. Il est donc dans l'intérêt de tous qu'une action collective soit autorisée.

D. La Demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres du Groupe et du Sous-groupe Uber One (art. 575(4) C.p.c.)

111. Tel qu'il appert de la section I ci-dessus, la Demanderesse a toutes les qualités requises et demande qu'on lui attribue le statut de représentante du Groupe et du Sous-groupe Uber One.

112. La Demanderesse consacrera le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour supérieure que devant le Fonds d'aide aux actions collectives, collaborera avec les Membres du Groupe envisagé qui se feront connaître et à les tenir informés.

113. De plus, la Demanderesse ajoute respectueusement que :

(a) elle est prête et disponible pour diriger et encadrer l'action collective dans l'intérêt des Membres du Groupe qu'elle souhaite représenter, et est

déterminée à mener l'action collective jusqu'à son issue finale, le tout au bénéfice du Groupe ;

(b) elle dispose du temps, des ressources, de la volonté et de la détermination nécessaires pour assumer toutes les responsabilités qui lui incombent afin de faire progresser l'action collective avec diligence ;

(c) elle souhaite tenir Uber responsable de ses pratiques commerciales interdites et de ses manquements, et aider les autres Membres du Groupe se trouvant dans une situation similaire à obtenir une indemnisation ;

(d) elle a retenu les services d'avocats expérimentés et compétents dans la conduite d'actions collectives, notamment en matière de protection du consommateur ;

(e) elle collabore avec ses avocats et continuera de le faire ;

(f) elle a donné mandat à ses avocats d'obtenir toute information pertinente relativement à l'action collective et entend être informée de tous les développements ;

(g) elle est prête et disponible à collaborer avec les autres Membres du Groupe et à les tenir informés ;

(h) elle a donné instruction à ses avocats de maintenir la page dédiée à la présente action collective sur son site Web, d'y publier des informations au sujet de la présente action collective et de recueillir les coordonnées des Membres du Groupe qui souhaitent être tenus informés et participer à toute résolution de l'action collective ;

(i) elle comprend la nature de la présente action;

(j) elle a désigné l'un de ses membres à titre de personne désignée ; et

(k) elle n'est pas en conflit avec les Membres du Groupe.

114. Pour toutes ces raisons, la Demanderesse estime que son intérêt et sa compétence permettent d'assurer le bon déroulement de l'action collective dans le meilleur intérêt des Membres du Groupe.

III. DOMMAGES-INTÉRÊTS

115. Au cours de la période visée par l'action collective, Uber a vraisemblablement généré des millions de dollars grâce aux pratiques commerciales prohibées alléguées dans la présente.

116. La conduite d'Uber est répréhensible et au détriment des consommateurs québécois.

117. En conséquence directe et immédiate des manquements d'Uber à la L.p.c., à la *Loi sur la concurrence*, et à ses obligations contractuelles envers les Membres Uber One, les Membres du Groupe ont subi des dommages, incluant notamment :

(a) avoir payé plus pour les services de livraison que ce qui était annoncé, en raison du Frais de service additionnel, non divulgués ou partiellement divulgués à la personne désignée et aux Membres du Groupe jusqu'à l'étape de paiement, où ils sont cachés sous la rubrique « Taxes et autres frais » et ne sont visibles qu'en cliquant sur la description de « Taxes et autres frais » ;

(b) avoir passé plus de commandes de livraison à l'aide de la Plateforme Uber Eats qu'ils ne l'auraient fait si Uber avait été transparent sur le coût réel du service ; et

(c) avoir payé un abonnement Uber One qui n'offrait pas le bénéfice annoncé et promis de la livraison gratuite pour les commandes de restaurant de 15 $ ou plus, sauf pour les périodes où cet abonnement était gratuit, pour lesquelles aucun remboursement de l'abonnement n'est réclamé.

118. Uber doit être tenu responsable du manquement aux obligations qui lui sont imposées par la Loi.

119. Compte tenu de ce qui précède, les dommages et intérêts suivants peuvent être réclamés à Uber :

(a) des dommages-intérêts compensatoires, d'un montant à déterminer, en réparation des préjudices subis ;

(b) le remboursement intégral des frais d'enquête et de procédures, conformément à l'article 36(1) de la *Loi sur la concurrence* ;

(c) des dommages-intérêts punitifs, à raison de 500,00 $ par Membre du Groupe, et 100,00 $ additionnels pour chaque Membre Uber One, en vertu de l'article 272 de la L.p.c., ou tous autres montants que le Tribunal déterminera selon les critères de l'article 1621 C.c.Q.

IV. NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

120. L'action que la Demanderesse souhaite intenter au nom des Membres du Groupe est une action en dommages-intérêts, en jugement déclaratoire et en injonction.

121. Les conclusions que la Demanderesse entend soumettre par voie de demande introductive d'instance sont les suivantes :

ACCUEILLIR l'action de la Demanderesse contre les Défenderesses au nom de tous les Membres du Groupe ;

DÉCLARER que les Défenderesses sont responsables envers les Membres du Groupe pour ce qui suit :

(a) la violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment les articles 219, 220 a) et b), 223.1, 224 c), et 228 ;

(b) la violation de la *Loi sur la concurrence*, notamment les articles 52(1), 52(1.3) et 54 ;

DÉCLARER que les Défenderesses sont responsables envers les Membres Uber One pour ce qui suit :

(a) la violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment des articles 219, 220 a) et b), et 228 ;

(b) la violation de la *Loi sur la concurrence*, notamment l'article 52(1) ;

(c) la violation contractuelle, en vertu de l'article 1458 du *Code civil du Québec* ;

ORDONNER aux Défenderesses (…) de présenter, dès la page de sélection du commerçant et tout au long de la navigation et du processus de commande, une estimation complète, claire et compréhensible du coût total des services de livraison et du coût total de la commande, incluant tous les frais imposés par Uber et de s'abstenir de toute représentation ou omission susceptible d'induire en erreur quant à ce coût ou aux avantages associés aux services et abonnements offerts ;

DÉCLARER les Défenderesses responsables des dommages subis par la personne désignée et chacun des Membres du Groupe ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du Groupe des dommages-intérêts compensatoires, pour un montant à déterminer, et

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du Groupe la somme de 500,00 $, ainsi qu'une somme additionnelle de 100,00 $ à chaque membre du Sous-groupe Uber One, à titre de dommages-intérêts punitifs, ou tous autres montants que le Tribunal déterminera selon les critères de l'article 1621 du *Code civil du Québec*, et

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes susmentionnées, conformément à

la Loi, à compter de la signification de la présente Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante ;

ORDONNER aux Défenderesses de déposer au greffe de cette honorable Cour la totalité des sommes faisant l'objet du recouvrement collectif, incluant les intérêts et les frais ;

ORDONNER que les réclamations des Membres du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, ou, à défaut, d'une liquidation individuelle ;

ORDONNER l'attribution d'une indemnité à la représentante en vertu de l'article 593 du *Code de procédure civile*, le montant devant être déterminé par le Tribunal ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, incluant les frais d'expertises, de pièces, d'avis, d'administration des réclamations, ainsi que les experts requis pour établir le montant du recouvrement collectif.

V. COMPÉTENCE

122. La Demanderesse suggère que cette action collective soit exercée devant la Cour supérieure du Québec, district de Montréal, car elle y a son siège.

123. Selon les données démographiques disponibles, la majorité des Membres du Groupe résident vraisemblablement dans le district judiciaire de Montréal.

124. Les avocats de la Demanderesse exercent dans ce district judiciaire.

125. La Défenderesse Uber Canada inc. y possède un établissement.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante;

AUTORISER l'exercice d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages-intérêts, en jugement déclaratoire et en injonction ;

DÉSIGNER la Demanderesse, Option consommateurs, à titre de représentante du Groupe décrit comme suit :

> Toutes les personnes résidant au Québec qui, à compter du 25 juin 2022, ont passé une commande de livraison au moyen de la Plateforme Uber Eats et ont payé des Frais de service ;

DÉSIGNER la Demanderesse, Option consommateurs, à titre de représentante du Sous-groupe Uber One décrit comme suit :

> Tous les Membres du Groupe qui, à compter du 25 juin 2022, étaient membres d'Uber One ;

DÉSIGNER Félix Bydal, à titre de personne désignée aux fins de l'exercice de la présente action collective pour le Groupe et le Sous-groupe Uber One ;

IDENTIFIER les principales questions de droit et de fait à être tranchées collectivement au nom de tous les Membres du Groupe, comme étant les suivantes :

(a) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur* (articles 215, 219, 220 a) et b), 223.1, 224 c), 228) ?

(b) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à la *Loi sur la concurrence* (articles 52(1), 52(1.3), ou 54) ?

(c) Les Membres du Groupe ont-ils droit à des dommages compensatoires, et le cas échéant, à quel montant ?

(d) Les Membres du Groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, et le cas échéant, à quel montant ?

(e) Les Membres du Groupe ont-ils droit à un recouvrement collectif ?

(f) Une ordonnance d'injonction devrait-elle être rendue pour interdire à Uber de poursuivre ses pratiques commerciales interdites et déloyales ?

IDENTIFIER la question supplémentaire de droit et de fait à être tranchées collectivement au nom du Sous-groupe Uber One, comme étant la suivante :

(a) Les Défenderesses ont-elles contrevenu à l'article 1458 du Code civil du Québec en manquant à leurs obligations contractuelles envers les Membres Uber One ?

(b) <u>Les Membres Uber One ayant payé des frais d'abonnement ont-ils droit au remboursement total ou partiel des sommes payées ?</u>

IDENTIFIER les conclusions recherchées par l'action collective à intenter comme étant les suivantes :

> **ACCUEILLIR** l'action de la Demanderesse contre les Défenderesses au nom de tous les Membres du Groupe ;

DÉCLARER que les Défenderesses sont responsables envers les Membres du Groupe pour ce qui suit :

(a) la violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment les articles 219, 220 a) et b), 223.1, 224 c), et 228 ;

(b) la violation de la *Loi sur la concurrence*, notamment les articles 52(1), 52(1.3) et 54 ;

DÉCLARER que les Défenderesses sont responsables envers les Membres Uber One pour ce qui suit :

(a) la violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment des articles 219, 220 a) et b), et 228 ;

(b) la violation de la *Loi sur la concurrence*, notamment l'article 52(1) ;

(c) la violation contractuelle, en vertu de l'article 1458 du *Code civil du Québec* ;

ORDONNER aux Défenderesses (…) de présenter, dès la page de sélection du commerçant et tout au long de la navigation et du processus de commande, une estimation complète, claire et compréhensible du coût total des services de livraison et du coût total de la commande, incluant tous les frais imposés par Uber et de s'abstenir de toute représentation ou omission susceptible d'induire en erreur quant à ce coût ou aux avantages associés aux services et abonnements offerts ;

DÉCLARER les Défenderesses responsables des dommages subis par la personne désignée et chacun des Membres du Groupe ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du Groupe des dommages-intérêts compensatoires, pour un montant à déterminer, et

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du Groupe la somme de 500,00 $, ainsi qu'une somme additionnelle de 100,00 $ à chaque membre du Sous-groupe Uber One, à titre de dommages-intérêts punitifs, ou tous autres montants que le Tribunal déterminera selon les critères de l'article 1621 du *Code civil du Québec*, et

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes susmentionnées, conformément à

la Loi, à compter de la signification de la présente *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante* ;

ORDONNER aux Défenderesses de déposer au greffe de cette honorable Cour la totalité des sommes faisant l'objet du recouvrement collectif, incluant les intérêts et les frais ;

ORDONNER que les réclamations des Membres du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, ou, à défaut, d'une liquidation individuelle ;

ORDONNER l'attribution d'une indemnité à la représentante en vertu de l'article 593 du *Code de procédure civile*, le montant devant être déterminé par le Tribunal ;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, incluant les frais d'expertises, de pièces, d'avis, d'administration des réclamations, ainsi que les experts requis pour établir le montant du recouvrement collectif.

ORDONNER la publication d'un avis aux Membres du Groupe conformément à l'article 576 C.p.c., de la manière et sous la forme qui seront déterminées par cette honorable Cour, et **ORDONNER** aux Défenderesses de payer les frais de ladite publication ;

FIXER la date limite d'exclusion à soixante (60) jours à compter de la date de la première publication de l'avis aux Membres du Groupe, à l'expiration de laquelle les Membres du Groupe qui n'ont pas demandé leur exclusion seront liés par tout jugement qui sera rendu aux présentes ;

ORDONNER aux Défenderesses d'envoyer, à chaque Membre du Groupe visé par cette action pour lequel l'une des Défenderesses détient une adresse postale ou électronique, une copie de l'avis par courriel ou par la poste, dans les trente (30) jours du jugement autorisant l'avis aux Membres ;

ORDONNER toute autre méthode de publication jugée utile, efficace et appropriée pour joindre les Membres du Groupe ;

DÉCLARER que tous les Membres du Groupe qui n'ont pas demandé leur exclusion seront liés par tout jugement à être rendu dans le cadre de la présente action collective, conformément à la loi ;

ORDONNER au greffier de transmettre le dossier au greffe du district où l'action devra être poursuivie, le cas échéant, conformément à la décision du juge en chef ;

RENDRE toute autre ordonnance que cette honorable Cour déterminera ;

LE TOUT avec frais, y compris les frais de publication de l'avis.

MONTRÉAL, 30 avril 2026

Sylvestre Painchaud et Associés

SYLVESTRE PAINCHAUD ET ASSOCIÉS S.E.N.C.R.L.
Me Marie-Anaïs Sauvé
ma.sauve@spavocats.ca
Me Sophie Estienne
s.estienne@spavocats.ca
(Code d'impliqué : BS0962)
740, avenue Atwater
Montréal (Québec) H4C 2G9
Tél. : 514-937-2881, postes 227 et 229
Téléc. : 514 937-6529
Avocats de la Demanderesse et de la personne désignée
Notre référence : 18826MS11

LONDON, 30 avril 2026

Chelsea Smith

McKENZIE LAKE LAWYERS LLP
Me Chelsea Smith
chelsea.smith@mckenzielake.com
1800-140, rue Fullarton
London, ON N6A 5P2
Tél. : 519-672-5666, poste 7308
Télécopieur : 519-672-2674
Avocats de la Demanderesse et de la personne désignée

Nº : 500-06-001391-255

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

OPTION CONSOMMATEURS
Demanderesse
et
FÉLIX BYDAL
Personne désignée
c.
UBER TECHNOLOGIES, INC.
et
UBER CANADA INC.
et
UBER PORTIER CANADA INC.
et
UBER CASTOR CANADA INC.
Défenderesses

DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE
MODIFIÉE EN DATE DU 30 AVRIL 2026
(Articles 571 et suivants C.p.c.)

ORIGINAL

N/D : 18826MS11 **BS0962**

Me Marie-Anaïs Sauvé
ma.sauve@spavocats.ca
Me Sophie Estienne
s.estienne@spavocats.ca

SYLVESTRE PAINCHAUD ET ASSOCIÉS, s.e.n.c.r.l.

740, avenue Atwater
Montréal (Québec) H4C 2G9
Tél. : (514) 937-2881
Téléc.:(514) 937-6529
www.spavocats.ca