

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° : 500-06-000020-269

« TRADUCTION NON-OFFICIELLE »

(Chambre des actions collectives)  
COUR SUPÉRIEURE

---

EVE

Demanderesse

c.

**LA BANQUE TORONTO-DOMINION**,  
personne morale ayant un établissement  
principal au 1350, boulevard René-Lévesque  
Ouest, 6e étage, Ville et Quartier de Montréal,  
Québec, H3G 1T4

et

**FÉDÉRATION DES CAISSES DESJARDINS  
DU QUÉBEC**, personne morale ayant son  
siège social au 100, rue des Commandeurs,  
district de Lévis au Québec, Québec, G6V 7N5

et

**BANQUE ROYALE DU CANADA**, personne  
morale ayant son siège social au 1, Place  
Ville-Marie, Ville et Quartier de Montréal,  
Québec, H3B 3A9

et

**BANQUE DE MONTRÉAL**, personne morale  
ayant son siège social au 129, rue Saint-  
Jacques, Ville et Quartiers de Montréal,  
Québec, H2Y 1L6

et

**BANQUE CANADIENNE IMPÉRIALE DE  
COMMERCE**, personne morale ayant un

établissement principal au 1155, boul. René-Lévesque O., Ville et district de Montréal, Québec, H3C 3B2

et

**LA BANQUE DE NOUVELLE-ÉCOSSE**, personne morale ayant un établissement principal au 1002, rue Sherbrooke Ouest, Ville et Quartier de Montréal, Québec, H3A 3L6

et

**BANQUE NATIONALE DU CANADA**, personne morale ayant son siège social au 800, rue Saint-Jacques, Ville et Quartiers de Montréal Québec, H3C1A3

et

**BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA**, personne morale ayant son siège social au 600-1360, BOUL. René-Lévesque Ouest, Ville et District de Montréal, Québec, H3G 0E5

et

**SHAKEPAY INC.**, personne morale ayant son siège social au 500, place d'Armes, #1800, Ville et District de Montréal, Québec, H2Y 2W2

Défenderesses

---

**DEMANDE EN AUTORISATION D'UNE ACTION COLLECTIVE**  
(ARTICLES 571 ET SUIVANTS C.P.C.)

---

1. La Demanderesse cherche à intenter une action collective au nom des groupes suivants (collectivement les « **Membres du Groupe** »), ou de tout autre groupe déterminé par la Cour :

<b>Primary Group :</b> All physical persons who entered into an agreement for banking services with any	<b>Groupe principal :</b> Toutes les personnes physiques qui ont conclu un contrat avec l'une des
--	--

<p>of the Defendants, for purposes other than business, and who, for a foreign exchange transaction, paid an additional amount – on top of the interbank exchange rate or other reference rate – that was not precisely indicated in the agreement, and who currently reside in the province of Quebec or who resided in the province of Quebec at the time they entered into their agreement (or anywhere in Canada for Desjardins, Bank of Montreal, National Bank of Canada, Laurentian Bank and Shakepay).</p>	<p>défenderesses pour des services bancaires, à des fins autres que commerciale, et qui, dans le cadre d'une transaction d'échange de devises étrangères, ont payé un montant supplémentaire – s'ajoutant au taux de change interbancaire ou à tout autre taux de référence – qui n'était pas mentionné de façon précise dans le contrat, et qui résident actuellement dans la province de Québec ou qui y résidaient au moment de la conclusion de leur contrat (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>
<p><b>Secondary Group :</b></p> <p>All persons not included in the Primary Group who entered into an agreement with any of the Defendants for banking services and who, for a foreign exchange transaction, paid an additional amount – on top of the interbank exchange rate or other reference rate – that was not precisely indicated in the agreement, and who currently reside in the province of Quebec or who resided in the province of Quebec at the time they entered into their agreement (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>	<p><b>Groupe secondaire :</b></p> <p>Toutes les personnes qui ne font pas partie du groupe principal, qui ont conclu un contrat avec l'une des défenderesses pour des services bancaires et qui, dans le cadre d'une transaction d'échange de devises étrangères, ont payé un montant supplémentaire – s'ajoutant au taux de change interbancaire ou à tout autre taux de référence – qui n'était pas mentionné de façon précise dans le contrat, et qui résident actuellement dans la province de Québec ou qui y résidaient au moment de la conclusion de leur contrat (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>

**I. CONDITIONS REQUISES POUR AUTORISER CETTE ACTION COLLECTIVE :**

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

**(i) Cause d'action de la Demanderesse contre la Banque Toronto-Dominion (« TD »)**

**(a) Entente de la Demanderesse avec TD**

2. La Demanderesse est une consommatrice au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (« LPC ») qui possède un compte bancaire personnel

chez TD depuis environ 2023 ;

3. La Demanderesse communique son entente type avec TD, intitulé *Conditions des services financiers*, en tant **que Pièce AP-1** ;
4. L'article 2.10 des Conditions des services financiers stipule (Pièce AP-1, page 5, notre emphase soulignée en gras) :

## **2.10 Comment gérer la devise étrangère ?**

### **Fixation des taux de change**

Un taux de change est le taux utilisé pour convertir une monnaie en la valeur d'une autre devise. Les taux de change peuvent fluctuer, y compris tout au long de la journée.

Le taux de change que nous utilisons pour les échanges de devises liés à votre compte est un **taux de change de détail**. Nous fixons nos taux de change utilisés pour votre compte en fonction de nombreux facteurs, **y compris le taux de change interbancaire et un montant que nous ajoutons au taux de change interbancaire**. Le taux de change interbancaire est un taux de change de gros utilisé sur le marché interbancaire pour les achats et ventes de devises entre banques et autres grandes institutions financières. **Le montant supplémentaire reflète des facteurs tels que nos coûts, nos risques et tout profit que nous pourrions réaliser sur le marché de change.**

### **Achat de devises étrangères**

Avant d'acheter des devises étrangères chez nous, nous vous fournirons un devis pour le taux de change de détail. Vous pouvez ensuite choisir d'acheter la devise en utilisant le taux de change de détail que nous vous proposons. Si vous acceptez d'aller de l'avant, vous acceptez le taux de change de détail divulgué.

### **Dépôt de devises étrangères**

Vous pouvez déposer de l'argent dans une devise différente de celle de votre compte. Selon la manière dont vous effectuez le dépôt sur votre compte, **il se peut que vous puissiez ou non voir le taux de change de détail avant le dépôt.**

Lorsque vous déposez un instrument de paiement ou en espèces dans une devise différente de celle de votre compte, nous utilisons le taux de change de détail qui s'applique lors du dépôt sur votre compte. Si vous recevez un paiement par virement dans une devise différente de celle de votre compte, nous **convertirons et créditerons l'argent dans la devise de votre compte. Nous le faisons en utilisant le taux de**

**change de détail** qui s'applique au moment où nous créditions votre compte.

...

Cette **section (2.10) ne s'applique pas** à certains services, comme lorsque vous êtes hors du Canada et utilisez votre carte Access pour retirer de l'argent à un distributeur automatique, ou utilisez votre carte Access pour acheter quelque chose au point de vente. Veuillez consulter le document À propos de nos comptes et services associés pour plus d'informations.

5. Comme démontré ci-dessus (Pièce AP-1), le taux de change de détail de TD est affiché comme un montant tout inclus composé de deux composantes, à savoir le taux de change interbancaire **plus** un montant que TD ajoute au taux de change interbancaire. Le montant que TD ajoute au taux de change interbancaire est un pourcentage fixe que TD ne divulgue nulle part dans le contrat, contrairement à l'article 12 LPC ;
6. Comme indiqué ci-dessus, l'article 2.10 ne s'applique pas à d'autres situations, comme lorsque les clients utilisent leur carte TD Access (carte de débit) pour effectuer un achat hors du Canada. Dans ces situations, TD divulgue ses frais de « *3,5 % du montant en dollars canadiens après conversion du montant en devises étrangères au taux fixé par Visa International* », comme le montre le document intitulé « *Liste des services & frais* » communiqué en **Pièce AP-2**. Pour ses cartes de crédit, TD indique les frais exacts comme « *plus un frais de conversion de devises étrangères de 2,5 %* » ;
7. Cependant, pour les conversions de devises étrangères, y compris celles effectuées par les Membres du groupe en ligne, en agence ou par TD lorsqu'un Membre du groupe reçoit un virement ou effectue un dépôt dans une devise différente de celle de son compte, TD ne respecte pas son obligation légale de divulguer le montant des frais supplémentaires (majoration) qu'il facture aux Membres du groupe pour ses services de conversion de devises ;
8. Il ne fait aucun doute que TD effectue un service prévu dans son contrat de services bancaires (pièce AP-1) lors de la conversion des devises pour les clients, car TD décrit le change comme un « **service** », comme le montre la page web de TD intitulée « Services de change de devises » / « *Services de devises* » (<https://www.td.com/ca/en/personal-banking/solutions/currency-exchange-services>), communiquée sous la **Pièce AP-3** ;
9. Bien qu'il soit impossible de connaître la majoration exacte facturée par TD, car elle est cachée et non divulguée, Knightsbridge, l'un des concurrents de TD pour les services d'échange de devises étrangères, indique la majoration de TD à **2,64 %**, comme le montre le tableau sous le titre « *Marge du taux de change de TD comparé à d'autres banques* », communiqué sous la **Pièce AP-4** (qui donne également une indication des majorations systémiques imposées par certaines

autres défenderesses à sa page 15-PDF) ;

10. Il est bien établi dans la loi québécoise qu'un frais, un coût, une majoration ou un ajustement « *ajouté au taux de change interbancaire pour le service de conversion* » est un coût (ou *frais*) au sens de l'article 12 de la LPC, et non une composante du taux de change applicable, même lorsque le taux est affiché comme « tout en partie » (voir *Amex Banque du Canada c. Adams*, [2012 QCCA 1394](#), paras. 22-25, 34, 37 et 39, tel que confirmé par la Cour suprême du Canada dans *Amex Bank of Canada c. Adams*, [2014 SCC 56](#)) ;
11. La Cour d'appel et la Cour suprême ont confirmé que les frais de conversion ou de majoration constituent un élément important qui doit être divulgué par les banques pour être exécutoire contre leurs titulaires de compte dans le cadre des ententes qui les lient. Puisque TD ne divulgue pas les commissions ou les majorations telles qu'indiquées ici, il n'y a aucune obligation pour la Demanderesse ou les Membres du groupe de les payer en vertu de la loi ;

**(b) Transactions d'échange de devises étrangères de la Demanderesse avec TD**

• **Première transaction TD de la Demanderesse**

12. Le 25 mars 2026, la Demanderesse a échangé 143,08 \$ CAD contre 100 USD, au comptoir de la succursale TD située au 5500 Westminster Avenue, comme le montre son reçu de transaction communiqué comme **Pièce AP-5** ;
13. La Demanderesse avait besoin de dollars américains, car elle voyageait aux États-Unis et sa carte de crédit (RBC Visa) venait d'expirer en février 2026, et elle n'avait pas encore reçu la nouvelle carte (elle possède une carte de débit, mais n'était pas certaine que les taxis américains accepteraient ce mode de paiement) ;
14. La pièce AP-5 montre que TD a débité le compte canadien de la Demanderesse pour 143,08 \$ CAD, qu'elle a convertis à son « taux de change de détail » de **1,4308** (conformément à l'article 2.10 de son entente, Pièce AP-1), et a remis à la demanderesse un billet de 100 \$ US ;
15. À aucun moment TD n'a révélé le montant des frais ou des majorations facturés pour cette conversion, que ce soit dans l'entente TD (Pièce AP-1, section 2.10) ou sur son reçu (Pièce AP-5), et cela viole l'article 12 LPC qui stipule :

<b>12.</b> No costs may be claimed from a consumer unless the amount thereof is precisely indicated in the contract.	<b>12.</b> Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.
--	--

16. De plus, TD viole également l'article 228 LPC en omettant d'informer la Demanderesse (et tous les membres du groupe) d'un fait important, à savoir la marge cachée qu'elle impose pour son service de conversion :

<b>228.</b> No merchant, manufacturer or advertiser may fail to mention an important fact in any representation made to a consumer.	<b>228.</b> Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.
---	---

17. En réalité, TD a facturé à la Demanderesse un coût, frais, majoration, commission ou ajustement cachés d'environ **3,52 %**, calculé comme suit ;
18. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, le 25 mars 2026, le taux USD/CAD était de **1,3801**, comme le montre la **Pièce AP-6**. Ce taux de change de 1,3801 est représentatif du « *taux de change interbancaire* » mentionné dans l'entente de TD (Pièce AP-1, section 2.10) ;
19. Le minimum et le maximum du taux de change USD/CAD au 25 mars 2026 étaient de 1,3764 et 1,3821, comme le montre la **Pièce AP-7** ;
20. Pour éviter tout doute, la Demanderesse utilisera le « maximum » de la journée de **1,3821** comme taux de change interbancaire du 25 mars 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3764 et 1,3821) ;
21. TD a appliqué un taux de **1,4308**, tandis que le taux de change interbancaire était de **1,3821** au maximum, ce qui signifie que TD a ajouté une majoration ou une surcharge de 0,0487 (soit 0,0487 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant **3,52 %** équivalent à **4,87 \$ CAD** au compte de la commission ou marge de change de TD;
  - **Deuxième transaction TD de la Demanderesse**
22. Le 7 avril 2026, n'ayant pas encore reçu sa nouvelle carte de crédit et la veille de son voyage aux États-Unis, la Demanderesse a échangé 288,34 \$ CAD supplémentaires contre 200 \$ USD au comptoir de la même agence TD, comme le montre son reçu de transaction communiqué comme **Pièce AP-8** ;
23. TD a débité le compte canadien de la Demanderesse pour 288,34 \$ CAD, qu'elle a convertis à son « taux de change de détail » de **1,4417** (conformément à l'article 2.10 de son entente, Pièce AP-1), et a versé à la Demanderesse 200 \$ US en espèces ;
24. À aucun moment TD n'a révélé le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, ni dans l'entente TD (Pièce AP-1, section 2.10) ni sur son reçu (Pièce AP-8), encore une fois en violation des articles 12 et 228 LPC ;
25. En réalité, TD a de nouveau facturé à la Demanderesse un coût, frais, majoration, commission ou ajustement caché d'environ **3,49 %**, calculé comme suit ;
26. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, au 7 avril 2026, le taux de change USD/CAD était de **1,3907** (Pièce AP-6). Ce taux de change de 1,3907 est représentatif du « *taux de change interbancaire* »

mentionné dans l'entente de TD (Pièce AP-1, section 2.10) ;

27. Le minimum et maximum du taux de change USD/CAD au 7 avril 2026 étaient de 1,3884 et 1,3931 (Pièce AP-7) ;
28. Pour éviter tout doute, la demanderesse utilisera le « maximum » du jour de **1,3931** comme taux de change interbancaire du 7 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3884 et 1,3931) ;
29. TD appliquait un taux de **1,4417**, tandis que le taux de change interbancaire était **de 1,3931** au maximum, ce qui signifie que TD ajoutait une majoration ou une surtaxe de 0,0486 \$ (c'est-à-dire 0,0486 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant **3,49 %** équivalent à **9,72 \$ CAD** au compte de la commission de change ou marge de TD ;
30. Il convient de noter que sur son site<sup>1</sup> web TD indique : « *Les taux non monétaires sont généralement plus favorables à vous que les taux de paiement. Cela reflète les coûts et risques liés à l'expédition, la manipulation et la détention de devises étrangères en espèces* ». Cela signifie que TD peut ajuster les commissions ou majorations qu'il ajoute au taux de change interbancaire en fonction de ses coûts ou d'autres variables (comme si la conversion est effectuée en ligne ou en agence);

### **(c) Réduction des obligations et restitution**

31. TD facturait effectivement des frais d'environ **4,87 \$ CAD** (soit 3,52 %) pour la conversion de 100 \$ USD, et **9,72 \$ CAD** (soit 3,49 %) pour la conversion de 200 \$ USD, ce qu'il n'a jamais divulgué, contrairement à la LPC et au Code civil ;
32. La Demanderesse réitère que l'entente de TD stipule qu'il calcule le « taux de change de détail » comme l'ajout des composantes suivantes : **(i)** « le taux de change interbancaire » ; et **(ii)** « **un montant que nous ajoutons** au taux de change interbancaire » (Pièce AP-1, section 2.10), dont la seconde composante est désormais révélée se situant entre 3,49 % et 3,52 % ;
33. Il est logique de dire que TD ajoute systématiquement la même marge **de 3,5 %** aux conversions de monnaie étrangère (ou aux dépôts/virements effectués en devises étrangères vers des comptes canadiens) qu'elle le fait pour les achats en devise étrangère effectués avec la carte TD Accès/Débit (voir deuxième ligne de la Pièce AP-2). Le problème est que TD ne divulgue jamais les frais/commission/marge pour les premiers et, en tant que tels, n'a pas le droit de les réclamer auprès des membres du groupe ;
34. La Demanderesse réclame par la présente un remboursement ou une réduction de ses obligations d'un montant de **14,59 \$** (4,87 \$ + 9,72 \$) en raison des frais non divulgués (et de 3,5 % du total des transactions pour les Membres du groupe)

---

<sup>1</sup> [www.td.com/ca/en/personal-banking/solutions/exchange/currency-convert](http://www.td.com/ca/en/personal-banking/solutions/exchange/currency-convert) (Pièce AP-44).

conformément à l'article 272 LPC ;

35. La Demanderesse allègue en outre que TD a également enfreint les principes généraux du droit codifiés dans le *Code civil du Québec*, de sorte que le Groupe secondaire, composé de non-consommateurs, a également une revendication valide en droit (restitution conformément aux articles 1491, 1492, 1554 para. 1 et 1699 C.c.Q) ;

**(d) Dommages-intérêts punitifs (art. 272 LPC)**

36. La Demanderesse n'avait aucun moyen de soupçonner qu'elle paierait environ 3,5 % en raison d'un frais, d'une commission ou d'une majoration facturée – et jamais divulguée – par TD lors de la conversion de devises ;
37. Il ne fait aucun doute que le comportement de TD, tel qu'allégué ci-dessus, est systémique, intentionnel et trompeur envers des consommateurs vulnérables et sans méfiance, et a été fait pour augmenter ses profits ;
38. TD est bien consciente de ses obligations de divulgation concernant les transactions de change, notamment parce qu'elle a été condamnée dans *Bank of Montreal c. Marcotte*, [2014 SCC 55](#) pour les commissions non divulguées qu'elle a ajoutées aux transactions par carte de crédit ;
39. TD divulgue la majoration pour les achats par carte de crédit et de débit (qu'elle qualifie de « **frais** » à la pièce AP-2) mais omet de le faire pour d'autres transactions de change étranger comme allégué ici, notamment lorsqu'un Membre du groupe échange de l'argent en agence ou en ligne, dépose un chèque en devise étrangère ou reçoit un virement en devise étrangère ;
40. Par exemple, la Pièce AP-2 (**page 2**) mentionne des frais de 17,50 \$ pour les virements entrants en devises étrangères « **au taux de change que nous avons fixé** », mais ne divulgue pas le montant supplémentaire que TD ajoute en plus de taux de change interbancaire intégré à ce taux gonflé qu'ils fixent, qui – comme montré ci-dessus – ajoute une composante d'environ **3,5 %** en tant que majoration/frais. L'annexe AP-2 (**page 8**) ne mentionne aucuns frais supplémentaires pour les chèques déposés en devise étrangère, même si TD ajoute également un pourcentage non divulgué en plus du taux interbancaire pour ces conversions ;
41. Il n'y a aucune raison pour que TD ne divulgue pas ses frais, commissions ou majoration pour les conversions de devises. En fait, plusieurs autres sociétés de services financiers divulguent expressément et de manière éminente ces frais, la Demanderesse divulguant les représentations de **Wealthsimple** et **PayPal** en liasse sous la **Pièce AP-9** (Pièce AP-9.1 à la page 2, divulguant les « *frais de conversion de devises* » de Wealthsimple de 1,5 % pour les transactions inférieures à 10 000 \$ ; Pièce AP-9.2, aux pages 12-13, divulguant les frais de conversion de 4,00 % de PayPal avec la mention « *Les résidents du Québec seront facturés au taux minimum indiqué ci-dessus* » ;

42. Le manque de divulgation et de pratique de TD allégué ici est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes commerciaux ;
43. Si des entreprises comme Wealhtsimple et PayPal divulguent le montant de leurs frais de conversion de devises – et font même l'effort de fournir des divulgations spécifiques aux résidents du Québec (notamment en raison de l'article 12 de la LPC) – il n'y a aucune justification pour les omissions du TD ;
44. La conduite générale de TD est négligente et ignorante en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs propres obligations en vertu de la loi québécoise ;

(ii) **RÉCLAMATIONS CONTRE LES AUTRES DÉFENDERESSES**

45. La présente section fournit une démonstration des revendications de la Demanderesse – au nom des Membres du groupe – contre les autres Défenderesses, conformément à la décision de la Cour suprême dans l'*affaire Marcotte* concernant sa qualité pour agir ;
46. Comme démontré ci-dessous, les autres défendeurs pratiquent une pratique illégale similaire à celle de TD en ce qui concerne les conversions de devises, notamment en ce qui concerne :
  - a) ils facturent systématiquement des frais (c'est-à-dire commission, majoration ou ajustement) pour leurs services de conversion de devises qui sont intégrés et dissimulés dans leurs taux de change de détail ;
  - b) ils fixent leurs taux de change de détail en ajoutant un frais non divulgué en pourcentage – à leur seule discrétion – au taux de change interbancaire ou à un autre taux de référence, rendant impossible pour les Membres du groupe de connaître le montant du frais au moment de la conversion, même s'il s'agit d'un montant fixe imposé et connu des Défenderesses ;
  - c) Leurs contrats respectifs de services bancaires ne précisent pas le montant exact de leur commission, commission, marge ou ajustement **au-dessus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence (désigné ci-après par « **frais** », « **majoration** », « **commission** » ou « **ajustement** ») ;
  - d) les frais, majorations, commissions ou ajustements non divulgués sont imposés aux Membres du groupe lorsqu'ils convertissent la monnaie à la banque<sup>2</sup>, en ligne, lorsqu'ils reçoivent un virement en devise étrangère (auquel cas ils ne voient même pas le taux de change de détail auparavant), lorsqu'ils déposent un chèque en devise étrangère et, pour les **membres du groupe Desjardins**, lorsqu'ils utilisent leurs **cartes de débit Desjardins** hors du Canada ;

---

<sup>2</sup> Pour faciliter la lecture, le terme « banque » inclut également une Caisse Desjardins.

47. Ainsi, la Demanderesse demande, au nom de tous les Membres du groupe, les mêmes recours contre les autres Défenderesses <sup>3</sup> (comme allégué aux paragraphes 30 à 43 ci-dessus, et mentionné dans la présente *mutatis mutandis* pour éviter la répétition) ;

1) **Fédération des caisses Desjardins du Québec**

i. **Transactions d'échange de devises étrangères de Desjardins**

48. La Défenderesse *Fédération des caisses Desjardins du Québec* (« **Desjardins** ») annonce ses services de conversion de devises étrangères comme « **gratuits** » pour USD/CAD, et au coût de 3,50 \$ pour d'autres devises, comme le montre sa page web intitulée « Frais de service » communiquée en tant que **pièce AP-10** :

**Transactions internationales et en devises étrangères**

Vous pouvez compter sur nous au moment de faire des transactions en devises étrangères.

Pour voir les frais d'utilisation d'un guichet automatique à l'étranger, consultez le tableau [Frais additionnels d'accès au réseau PLUS à l'international](#).

<b>Achat et vente de devises</b>	<b>Coût</b>
Devises américaines	Gratuit
Devises autres qu'américaines	3,50 \$

49. Le contrat Desjardins intitulé « Frais de service » divulgue les mêmes coûts et mentionne les éléments suivants, la Demanderesse communiquant la **Pièce AP-11** (pages 6 et 12) :

Est-ce que j'aurai **d'autres frais à payer** en plus de mon forfait mensuel ?

... Les transactions excédentaires ou les transactions non incluses dans votre forfait sont toutefois facturées au tarif à la pièce. Il en est de même pour les services complémentaires, les frais de tenue de compte et **les frais de devises étrangères**, entre autres...

Pour connaître **les frais applicables** à chaque type de transaction, consultez la section Les **frais** pour les transactions à la pièce à la page 9.

50. Cependant, Desjardins – qui fixe ses taux de change de détail – facture effectivement des frais, des commissions, des majorations ou des ajustements **en plus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence. Par conséquent, en plus de ne pas divulguer leurs honoraires, l'affirmation de Desjardins selon laquelle la conversion en USD est « gratuite » est fautive et

<sup>3</sup> Dans l'arrêt *Oratoire Saint-Joseph*, la Cour suprême valide la technique de rédaction de la demande d'autorisation qui reproche les mêmes torts à une pluralité de défendeurs, torts adressés collectivement « **aux défendeurs** », sans distinguer parmi eux (*Abihisira c. Stubhub inc.*, [2020 QCCS 139](#), par. 37).

trompeuse ;

51. La Demanderesse et son avocat ont mandaté à un huissier de convertir 50,00 \$ CAD en USD à la Caisse Desjardins et de fournir le rapport de l'huissier communiqué en tant que **Pièce AP-12.1**, qui est résumé comme suit :
  - a) Le 9 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la Caisse Desjardins du Centre-Ville-de-Montréal et a demandé à un guichetier au comptoir d'échanger 50,00 \$ CAD contre USD ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert chez Desjardins (ce qui confirme que toutes les parties sont liées par l'entente de « Frais de service », Pièce AP-11) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 49,78 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par Desjardins de **1,4222**, et remettait 35,00 \$ USD en espèces à l'huissier ;
  - d) À aucun moment Desjardins n'a révélé le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, que ce soit dans l'entente « Frais de service » (Pièce AP-11), ni sur le reçu (Pièce AP-12.1) ;
52. Desjardins viole l'article **12 LPC** en ne divulguant pas le coût réel/frais pour ses services de conversion. Desjardins viole également les articles **41, 42, 219 et 228 LPC** en faisant faussement la publicité des services de conversion comme étant « gratuits » et en omettant d'informer les membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la marge cachée qu'elle impose) pour son service de conversion. Desjardins a également enfreint les principes généraux du droit tels que codifiés dans le *Code civil du Québec* ;
53. En réalité, Desjardins facture un coût, frais, commission, marge ou ajustement caché d'environ **2,60 %** calculé comme suit ;
54. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, le 9 avril 2026, le taux USD/CAD était **de 1,3821** (Pièce AP-6). Ce taux de change de 1,3821 est représentatif du taux de change interbancaire. Le minimum et le maximum du taux de change USD/CAD au 9 avril 2026 étaient **de 1,3804 et 1,3861** (Pièce AP-7) ;
55. Pour éviter tout doute, la Demanderesse utilisera le « maximum » du jour de 1,3861 comme taux de change interbancaire du 9 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3804 et 1,3861) ;
56. Desjardins a appliqué un taux de **1,4222**, tandis que le taux de change interbancaire était **de 1,3861** au maximum, ce qui signifie que Desjardins a ajouté une majoration (ou surtaxe) de 0,0361 (c'est-à-dire 0,0361 \$ CAD pour 1,00 \$ US), représentant **2,60 %** ;

57. Ce taux de change de détail – y compris la commission, la majoration, les frais ou les ajustements non divulgués – est fixé par Desjardins, et non par la Caisse individuelle ;

**ii. Carte de débit Desjardins (pour les transactions de change étrangères)**

58. Contrairement aux autres banques, dont les contrats divulguent expressément leurs frais pour les transactions par carte de débit effectuées à l'international<sup>4</sup>, le contrat Desjardins ne divulgue pas de tels frais. Cela est illégal, car Desjardins facture effectivement des frais ou une majoration pour les transactions internationales effectuées par les membres du groupe utilisant leur carte de débit Desjardins, comme les retraits et achats en espèces aux distributeurs automatiques ;

59. Desjardins a précédemment déclaré que « *Chaque année, les membres et clients de Desjardins effectuent **plus de 1,5 million de retraits auprès de guichets automatiques** dans plus de 185 pays* ». L'utilisation du terme « retraits » au lieu de « avance de fonds » suggère qu'il s'agit toutes, ou plutôt, de transactions par carte de débit, l'ensemble comme indiqué à **Pièce AP-13** ;

60. Pour les transactions internationales par carte de **crédit**, Desjardins indique effectivement des frais de conversion de 2,50 %, comme le montre la **Pièce AP-14** ;

61. Cependant, pour ses cartes de **débit**, nulle part dans les « Conditions d'utilisation de la Carte de débit Desjardins – Particulier » (communiquées à la **Pièce AP-15**), ni dans l'entente « Frais de service » (annexe AP-11), Desjardins ne divulgue jamais le pourcentage qu'elle ajoute à un taux de change de référence comme marge (frais) pour les transactions par carte de débit, telles que les retraits d'argent aux distributeurs automatiques ou les achats effectués en devise étrangère ;

62. Le tableau ci-dessous montre l'absence totale de divulgation et d'informations trompeuses concernant les contrats de cartes de débit de Desjardins (colonne de gauche), contrairement à la formulation de ses contrats de carte de crédit (colonne de droite) :

<b>Contrat et conditions de la carte de débit (Pièces AP-11 et Pièces AP-15)</b>	<b>Contrat de carte de crédit (Pièce AP-14)</b>
<b>Pièce AP-11 :</b>  Frais de service », en vertu de l'article « Retraits aux guichets automatiques autres	« La conversion est faite au <b>taux de change déterminé par Desjardins</b> »

<sup>4</sup> Comme allégué dans les paragraphes suivants pour : **(1)** TD, par. 6; **(2)** BRC, par. 93; **(3)** BMO, par. 105; **(4)** CIBC, par. 120; **(5)** Banque Scotia, par. 147 ; **(6)** Banque Nationale, par. 150.

<p>que Desjardins, au Canada ou à l'étranger » :</p> <p>« Dans le cas de retraits effectués à des guichets automatiques autres que Desjardins <b>affiliés aux réseaux Interac et PLUS, aucuns frais de service</b> ne seront appliqués par Desjardins. Toutefois, certains exploitants de guichets automatiques exigent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets. Plus d'information au <a href="http://desjardins.com/frais-service">desjardins.com/frais-service</a> ou en caisse.</p> <p><b>Pièce AP-15 :</b></p> <p><b>3.1 Payer vos achats aux États-Unis</b></p> <p>Lorsque vous payez un achat dans un commerce aux États-Unis, le montant est converti en dollars canadiens par le réseau partenaire (ex. : Acxsys ou NYCE) <b>selon le taux de change en vigueur.</b></p> <p>...</p> <p><b>3.2 Utiliser les guichets automatiques à l'étranger</b></p> <p>Pendant un séjour à l'étranger, vous pouvez faire des retraits en monnaie locale aux guichets automatiques. Le montant des retraits est converti en dollars canadiens <b>par le réseau partenaire (ex. : PLUS) selon le taux de change en vigueur.</b></p> <p>Vous pourriez toutefois devoir payer des frais lorsque vous retirez de l'argent à des guichets situés à l'étranger :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les propriétaires des guichets peuvent imposer des frais d'utilisation, qui seront inclus dans le montant de votre retrait.</li><li>• Le réseau partenaire (ex. : PLUS) peut également imposer des frais.</li></ul>	<p>et</p> <p>« Des <b>frais de conversion de 2,50 % sont ajoutés</b> à votre compte de carte de <b>crédit</b> le jour de la conversion »</p>
---	--

63. Dans les extraits reproduits dans le tableau ci-dessus, Desjardins indique que lorsque les membres du groupe sont à l'étranger, ils peuvent utiliser les distributeurs automatiques pour retirer de l'argent en monnaie locale et que ces retraits sont convertis en dollars canadiens par le réseau partenaire (par exemple, le réseau PLUS) selon le **taux de change actuel** (Pièce AP-15) ;
64. Cependant, cela est faux, car Desjardins fixe et applique de manière indépendante un frais supplémentaire basé sur un pourcentage sur le montant converti, en plus du taux de change du réseau PLUS ;
65. La situation est la même pour les cartes de débit professionnelles Desjardins, où Desjardins indique que « PLUS est une marque déposée de Visa International Service Association et utilisée sous licence », comme le montre la **Pièce AP-16** (page 11) ;
66. La page web du gouvernement du Canada intitulée « Utilisation des cartes de débit » confirme que « Visa possède : le réseau Plus », **Pièce AP-17**. Ces informations sont pertinentes, comme le démontre ci-dessous, car le « Calculateur de taux de change » de Visa<sup>5</sup> confirme que Desjardins ajoute un frais caché au taux de change de base fixé par Visa (c'est-à-dire pour le réseau PLUS mentionné dans l'entente de Desjardins) ;
67. Sur sa page web intitulée « Carte de débit Desjardins », Desjardins indique : « Cherchez les distributeurs automatiques du réseau PLUS. Le réseau PLUS est comme le réseau Interac canadien », comme le montre la **Pièce AP-18** (page 8) ;
68. Sur sa page web « Frais de service » (Pièce AP-10), Desjardins indique que le seul tarif qu'ils facturent en tant que « *Frais additionnelles d'accès au réseau PLUS à l'international* » est de 3,00 \$ pour l'Amérique du Nord et de 5,00 \$ partout ailleurs dans le monde, comme le montre la capture d'écran ci-dessous :

Frais additionnels d'accès au réseau PLUS <sup>5</sup> à l'international	Compte d'opérations courantes ou compte d'épargne stable non enregistré <sup>11</sup>
Desjardins Bank	Gratuit
Crédit Mutuel	Gratuit
En Amérique du Nord	3,00 \$
Ailleurs dans le monde	5,00 \$




69. Les informations ci-dessus sont fausses, car, en plus des frais de 3,00 \$ et 5,00 \$ indiqués, Desjardins facture systématiquement des frais, une majoration ou une commission supplémentaire **en plus** du taux de change de base du réseau PLUS, comme illustré ci-dessous ;

<sup>5</sup> [https://www.visa.ca/en\\_CA/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html](https://www.visa.ca/en_CA/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html)

• **Retrait d'espèces d'un distributeur automatique étranger à l'aide d'une carte de débit Desjardins :**

70. À titre d'exemple, et pour révéler la nature systémique des pratiques illégales de Desjardins, la Demanderesse communique les détails de la transaction pour un retrait d'argent de 300 \$ USD à un distributeur automatique de billets automatiques à l'aide d'une carte de débit Desjardins en Floride, le samedi 11 avril 2026, comme le montre le reçu du distributeur Chase indiqué en tant que Pièce **AP-19** ;
71. Ce reçu (Pièce AP-19) confirme que Chase a ajouté une surtaxe de 4,00 \$ USD à la transaction, portant le montant total de la conversion à **304,00 \$ US** ;
72. Desjardins a immédiatement débité le compte bancaire de ce membre le samedi 11 avril 2026 pour **428,32 \$ CAD** pour ce retrait ATM (montrant qu'il a converti 304,00 \$ US sur le réseau « ATM/PLUS »), comme le montre la **Pièce AP-20**, à sa ligne 3 :<sup>6</sup>

**April 2026**

	Purchase /CVS/PHARMACY	-\$72.19	>
	\$ 50.90		
	Apr 13		
<hr/>			
	Interac/Plus ATM charges	-\$3.00	>
	Apr 13		
<hr/>			
	Withdrawal on ATM /PLUS	-\$428.32	>
	304.00 \$ US		
	Apr 13		

73. Desjardins a également facturé des frais de 3,00 \$ pour les « frais ATM Interac/Plus » (Pièce AP-20, ligne 2), ce qui n'est pas contesté, car il est révélé dans l'article AP-10 ;
74. Desjardins a appliqué un taux de change de **1,4089** en convertissant 428,32 \$ CAD en 304,00 \$ US ;
75. Cependant, le samedi 11 avril 2026 (date de la fermeture des marchés des changes), le taux de change Visa pour USD/CAD – qui donne le taux de change du réseau PLUS – était **de 1,385399**. Selon le calculateur de taux de change Visa ce jour-là, le taux de référence Visa convertit 304,00 \$ USD en 421,16 \$ CAD, le total comme indiqué dans la **Pièce AP-21** ;
76. Cela signifie que les Desjardins ont facturé une majoration (supplément) de 0,0235 (c'est-à-dire 0,0235 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant une commission ou

<sup>6</sup> Même si la date de la transaction apparaît comme étant le 13 avril 2026 dans l'annexe AP-20, les fonds ont été débités instantanément et les frais ont été versés sur le compte de ce membre le 11 avril 2026.

une majoration de **1,70 %**, la demanderesse divulguant le calculateur de taux de change Visa sous la **Pièce AP-22** (cette fois en tenant compte d'un « **frais bancaire (%)** » de 1,70 %, qui peut être ajusté dans la dernière case au-dessus du bouton bleu « Calculer la conversion ») ;

77. Sur la conversion de 304,00 \$ USD, Desjardins a facturé un « frais » de marge de change non divulgué de **7,14 \$ CAD** (en plus de sa surtaxe de 3,00 \$ CAD) divulguée) ;
78. Le « frais bancaire (%) » mentionné sur le calculateur de taux de change Visa<sup>7</sup> n'est **pas** déterminé par Visa ni par le réseau PLUS, mais reflète plutôt les frais de transaction étrangères imposés unilatéralement par l'institution financière émettrice, en l'occurrence par Desjardins. Visa ne fournit que le taux de change/référence de base pour le réseau PLUS (dans ce cas 1,385399), tandis que l'émetteur (Desjardins) fixe et applique de manière indépendante un frais supplémentaire basé sur le montant converti (dans ce cas, une majoration de 1,70 %). En conséquence, le coût total d'une transaction en devises étrangères dépend non seulement du taux de change du réseau Visa/PLUS, mais aussi de la marge non divulguée ou discrétionnaire imposée par Desjardins ;
79. Cette pratique est d'autant plus choquante que non seulement Desjardins ne divulgue pas les frais/majorations bancaires cachées, mais pire encore, elle présente aux membres du groupe que pour les retraits aux distributeurs automatiques affiliés au réseau PLUS « **aucuns frais de service ne seront appliqués par Desjardins** » (Pièce AP-11), ce qui est faux ;
80. Par conséquent, Desjardins doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement collectés en raison des frais de change ou majorations de cartes de débit que les membres du groupe ont payés pour les retraits aux distributeurs automatiques ;

• **Achat effectué dans un magasin étranger avec une carte de débit Desjardins :**

81. À titre d'autre exemple pour révéler la nature systémique des pratiques illégales de Desjardins, la Demanderesse communique le reçu d'un achat effectué avec une carte de débit Desjardins chez un CVS en Floride pour **50,90 USD**, le samedi 11 avril 2026, comme le montre le reçu communiqué comme **Pièce AP-23** ;
82. Desjardins a débité **72,19 \$ CAD sur le compte bancaire** de ce membre pour cette transaction (Pièce AP-20, à sa ligne 1) ;
83. Desjardins a appliqué un taux de change de **1,4183** en convertissant 72,19 \$ CAD en 50,90 \$ US ;
84. Cependant, le samedi 11 avril 2026 (date de la fermeture des marchés des

---

<sup>7</sup> **Pièces AP-21 et AP-22** (en bas de la première page).

changes), le taux de change Visa pour USD/CAD – qui donne le taux de change du réseau PLUS – était de **1,385399**. Selon le Visa Exchange Rate Calculator, à cette date, le taux de référence Visa a converti 50,90 \$ USD en 70,52 \$ CAD, le total comme indiqué dans la **Pièce AP-24** ;

85. Le taux de change Visa de 1,385399 est très proche du taux de 1,3825 affiché sur le site web de la Banque du Canada pour le vendredi 10 avril 2026 (Pièce AP-6). La Demanderesse utilisera le taux de référence le plus élevé pour cet exemple ;
86. Cela signifie que Desjardins a facturé une majoration (supplément) de 0,0329 (soit 0,0329 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant des frais/majoration bancaire de **2,375 %**, la Demanderesse divulguant le calculateur de taux de change Visa comme **Pièce AP-25** (cette fois en tenant compte d'un « **frais bancaire ( %)** » de 2,375 %, qui peut être ajusté dans la dernière case au-dessus du bouton bleu « Calculer la conversion ») ;
87. Sur la conversion de 50,90 USD, Desjardins a facturé des frais/majoration bancaire non divulgués de **1,67 \$ CAD** ;
88. Le « frais bancaire (%) » mentionné sur le calculateur de taux de change Visa n'est **pas** déterminé par Visa ni par le réseau PLUS, mais reflète plutôt les frais de transaction étrangère imposés unilatéralement par l'institution financière émettrice de la carte (Desjardins). Visa ne fournit que le taux de change de base (dans ce cas 1,385399), tandis que l'émetteur (Desjardins) fixe et applique de manière indépendante un frais supplémentaire basé sur un pourcentage sur le montant converti (dans le cas de l'achat CVS, une majoration de 2,375 %). En conséquence, le coût total d'une transaction en devise étrangère dépend non seulement du taux du réseau Visa/PLUS, du taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence, mais aussi des frais/majoration bancaires discrétionnaires ou non divulgués imposés par Desjardins ;
89. Par conséquent, Desjardins doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement collectés lors d'achats par carte de débit pour lesquels elle a ajouté des frais de change ou des majorations ;
90. Dans les deux affaires de cartes de débit de Desjardins, c'est-à-dire le retrait d'argent au distributeur automatique et l'achat en magasin, Desjardins omet non seulement de divulguer les frais supplémentaires, mais induit en erreur les membres du groupe en leur faisant croire qu'il n'y a pas de frais ou de majoration (« *selon le taux de change en vigueur* », Pièce AP-15, et « *aucuns frais de service* », Pièce AP-11), ce qui les place dans la même situation d'impossibilité d'agir que celle confirmée par la Cour suprême dans l'affaire *Amex*. En conséquence, il y a une suspension de la prescription, car il était en fait impossible pour les membres du groupe d'agir ;
91. En effet, la Cour suprême a réitéré que lorsque la cause d'action d'une demanderesse repose sur le fait que la défenderesse n'a pas divulgué

d'informations, la prescription est suspendue jusqu'à ce que la demanderesse prenne connaissance des informations en question (*Bank of Montreal c. Bail Ltée*, [1992] 2 SCR 554, p. 603) ;

92. La conduite de Desjardins est intentionnelle et en totale indifférence avec ses obligations en vertu de la LPC. En tant que tels, les membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 de la LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;

## 2) Banque Royale du Canada

93. La défenderesse *Banque Royale du Canada* (« **RBC** ») fait la publicité de ses. « Services de change étranger » (*Service de change*) sur sa page web portant le même titre, communiquée sous la **Pièce AP-26** ;
94. Le contrat RBC (intitulé Divulgations et Entente) stipule notamment ce qui suit, À la demanderesse communiquant la **Pièce AP-27** (pages 32 et 64) :

(page 32) Si un instrument de crédit ou de débit sur un compte est dans une devise autre que celle du compte, **nous pouvons convertir l'instrument au taux de conversion de devise applicable que nous avons établi à notre discrétion** à cette fin.

...

(page 64)

### **Transactions en devise étrangère**

Lorsque vous utilisez votre carte client pour effectuer un retrait dans une devise autre que les dollars canadiens effectués à un distributeur automatique hors du Canada affichant le symbole du système PLUS, nous convertirons les montants retirés et les frais associés imposés par un tiers pour l'utilisation du distributeur en dollars canadiens lorsque nous déduirons les fonds de votre compte.

Nous convertirons ces montants en dollars canadiens au plus tard à la date à laquelle nous enregistrons la transaction sur votre compte à **notre taux de change, soit 2,5 % supérieur au taux de référence fixé par Visa International**, une filiale de Visa inc., **et que la Banque Royale du Canada paie à la date de conversion**. Ce taux peut différer de celui en vigueur à la date de votre retrait au distributeur automatique ou à la date de la transaction. Si la transaction étrangère est une transaction POS dans un magasin ou un autre commerçant aux États-Unis, la conversion en dollars canadiens s'effectue à **un taux de change supérieur de 2,5 % au taux au comptait interbancaire** tel que défini par Interac Corp. au moment du traitement.

95. Comme indiqué ci-dessus, bien que la RBC divulgue la marge de 2,5 % qu'elle facture pour les transactions en devises effectuées avec une carte de débit RBC

(page 64), elle **ne** divulgue pas les frais/majoration qu'elle ajoute pour ses services de change en ligne, au comptoir, ou lorsqu'un membre du groupe reçoit un virement ou dépose un chèque en devise étrangère sur son compte (page 32). Dans ce dernier cas, la RBC convertit la monnaie à un taux de change qu'elle établit à sa seule discrétion ;

96. Lorsqu'elle établit le taux de change à sa seule discrétion, la RBC facture effectivement un frais, une commission, une majoration ou un ajustement **en plus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence ;
97. La Demanderesse et son avocat ont mandaté à un huissier de convertir 50,00 \$ CAD en USD dans une agence de la RBC et de fournir le rapport de l'huissier communiqué en tant que **Pièce AP-12.2**, qui est résumé comme suit :
  - a) Le 9 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale RBC située au 1 Place Ville-Marie, et a demandé à un guichetier au comptoir d'échanger 50,00 \$ CAD contre USD ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert auprès de RBC (ce qui confirme que toutes les parties sont liées par les Divulgations et Ententes RBC, Pièce AP-27) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 49,55 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par RBC de **1,4158**, et donnait 35,00 \$ USD en espèces à l'huissier ;
  - d) À aucun moment RBC n'a révélé le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, ni dans les Divulgations et Ententes de RBC (Pièce AP-27), ni sur le reçu (Pièce AP-12.2).
98. RBC viole l'article 12 LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, RBC viole l'article 228 LPC en ne informant pas les membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la marge cachée qu'elle impose) pour son service de conversion ;
99. En réalité, RBC facturait un coût, frais, commission, marge ou ajustement caché d'environ **2,14 %** calculé comme suit ;
100. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, le 9 avril 2026, le taux USD/CAD était **de 1,3821** (Pièce AP-6). Ce taux de change de 1,3821 est représentatif du taux de change interbancaire. Le plus bas et le plus haut du taux de change USD/CAD au 9 avril 2026 étaient de 1,3804 et 1,3861 (Pièce AP-7) ;
101. Pour éviter tout doute, la demanderesse utilisera le « maximum » du jour de **1,3861** comme taux de change interbancaire du 9 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3804 et 1,3861) ;

102. RBC a appliqué un taux de **1,4158**, tandis que le taux de change interbancaire était de 1,3861 au maximum, ce qui signifie que RBC a ajouté une majoration ou une surcharge de 0,0297 \$ (c'est-à-dire 0,0297 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), soit **2,14 %** ;
103. Par conséquent, la RBC doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement perçus en raison de frais ou majorations de change qui n'ont pas été divulgués ;
104. La conduite de RBC est intentionnelle et totalement indifférente à ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q. En tant que tels, les membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;
105. Le manque de divulgation et de pratique de RBC allégué ici est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes professionnels ;

### 3) **Banque de Montréal**

106. La défenderesse *Banque de Montréal* (« **BMO** ») indique notablement ce qui suit dans son contrat, la demanderesse communiquant l'entente BMO en **Pièce AP-28** (pages 9 et 41) :

(page 9) : « **gratuit** »

(page 41)

#### **5) Transactions en devises étrangères**

##### **Transactions en dollars américains**

Lorsque vous effectuez une transaction avec votre carte en dollars américains, le taux de change pour convertir les transactions en dollars canadiens est **le taux facturé par Mastercard International à la date d'enregistrement de la transaction sur votre compte, plus 2,50 % pour les achats** et moins 2,50 % pour les remboursements.

##### **Transactions en devises étrangères autres que le dollar américain**

Lorsque vous effectuez une transaction avec votre carte dans une devise étrangère autre que le dollar américain, Mastercard International convertit la transaction en dollars américains avant d'être convertie en dollars canadiens. **Le taux de change pour convertir la transaction de dollars américains en dollars canadiens est le taux facturé par Mastercard International à la date d'enregistrement de la transaction sur votre compte, plus 2,50 % pour les achats** et moins 2,50 % pour les remboursements.

107. BMO indique qu'il n'y a « **aucun frais** » pour les « services financiers aux

voyageurs » (Pièce AP-28, page 9), mais qu'une majoration de 2,50 % est ajoutée lorsqu'un client utilise son débit BMO hors du Canada (Pièce AP-28, page 41) ;

108. BMO manque donc à son obligation de divulguer la majoration qu'elle ajoute pour ses services de change en ligne, au guichet ou lorsqu'un membre du groupe reçoit un virement ou dépose un chèque en devise étrangère sur son compte. Dans ces situations, le BMO convertit la devise à un taux de change qu'il établit à sa seule discrétion ;
109. Lorsqu'il établit le taux de change à sa seule discrétion, le BMO facture effectivement des frais, commissions, majorations ou ajustements **en plus** du taux de change interbancaire (ou taux de Mastercard International, ou autre taux de référence) ;
110. La Demanderesse et son avocat ont mandaté à un huissier de convertir 50,00 \$ CAD en USD dans une agence BMO et de fournir le rapport de l'huissier communiqué comme **Pièce AP-12.3**, qui est résumé comme suit :
  - a) Le 9 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale BMO située au 119 rue Saint-Jacques et a demandé au caissier d'échanger 50,00 \$ CAD contre USD ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert auprès de BMO (confirmant que toutes les parties sont liées par l'entente BMO, Pièce AP-28) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 50,00 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par BMO de **1,4287**, et remettait 35,00 \$ USD en espèces à l'huissier ;
  - d) À aucun moment BMO n'a révélé le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, ni dans l'entente BMO (Pièce AP-28), ni sur le reçu (Pièce AP-12.3).
111. BMO viole l'article 12 LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, BMO viole l'article 228 LPC en n'informant pas les membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'il facture (ou la marge cachée qu'il impose) pour son service de conversion. BMO viole également ses obligations en vertu du C.c.Q. ;
112. En réalité, BMO facturait un coût, frais, marge ou ajustement caché d'environ **3,05 %** calculé comme suit ;
113. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, le 9 avril 2026, le taux USD/CAD était de **1,3821** (Pièce AP-6). Ce taux de change de 1,3821 est représentatif du taux de change interbancaire. Le plus bas et le plus haut du taux de change USD/CAD au 9 avril 2026 étaient de 1,3804 et 1,3861 (Pièce AP-7) ;

114. Le 9 avril 2026, le taux de change Mastercard International – désigné par BMO comme taux de référence dans la Pièce AP-28 – était de **1,3864**, comme le montre la page du convertisseur de monnaie Mastercard, communiquée sous la **Pièce AP-29** ;
115. Pour éviter tout doute, la demanderesse utilisera le taux le plus élevé de la journée, soit le taux de change Mastercard International de 1,3864 ;
116. BMO a appliqué un taux de change de **1,4287**, tandis que le taux de change Mastercard International était de **1,3864**, ce qui signifie que BMO a ajouté une majoration ou une surcharge de 0,0423 \$ (c'est-à-dire 0,0423 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant **3,05 %** ;
117. Par conséquent, BMO doit rembourser tous les montants qu'il a illégalement perçus en raison de frais ou majorations de change qui n'ont pas été divulgués ;
118. La conduite de la BMO est intentionnelle et en totale indifférence à ses obligations en vertu de la LPC. En tant que tels, les membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 du LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;
119. Le manque de divulgation et de pratique de BMO allégué ici est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes professionnels ;

#### 4) **Banque Canadienne Impériale de Commerce**

120. La Défenderesse *Banque Canadienne Impériale de Commerce* (« **CIBC** ») mentionne ce qui suit dans son contrat de compte personnel, la demanderesse communiquant la **Pièce AP-30** (page 7) :

**20. Transactions en devises étrangères** : Nous pouvons autoriser les transactions dans une devise différente de celle de votre compte. La devise étrangère sera convertie en la devise de votre compte **au taux de change et à une date déterminée par nous**. Cette date peut être différente de celle à laquelle vous avez effectué la transaction. **Nous pouvons gagner de l'argent sur la différence entre les prix d'achat et de demande du coût de la devise**, en plus des frais que vous nous payez sur la transaction en devise étrangère ou des frais que vous nous payez pour votre compte. Les chèques en devises étrangères déposés sur votre compte et retournés impayés pour quelque raison que ce soit seront convertis en devise du compte **selon un taux de vente en devises étrangères déterminé par nous à une date déterminée par nous**, et le montant converti sera débité sur votre compte. Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous subirez dues aux variations des taux de change ou à l'indisponibilité des fonds en raison de restrictions sur les devises étrangères...

121. Le document des frais de service de compte personnel *de la CIBC*, communiqué

ici sous la **Pièce AP-31**, mentionne ce qui suit :

(Pages 24-25)

Achats par débit... Aux États-Unis ou dans d'autres devises étrangères : frais d'administration supplémentaires de 2,5 %.

(Page 26)

Les virements en devises étrangères (y compris les États-Unis) sont **soumis à un taux de change fixé par la CIBC** à une date déterminée par la CIBC. Nous ne sommes pas responsables des pertes liées à la conversion de devises étrangères, y compris, sans s'y limiter, celles résultant d'un changement de nos taux de conversion entre la date de conversion du paiement et celle du traitement ou du retour du paiement.

...

Paiements virements entrants : 15,00 \$ CAD par paiement (converti dans la même devise que le paiement entrant **en utilisant un taux de change fixé par la CIBC** à une date déterminée par la CIBC et déduit du montant du paiement entrant)

122. CIBC ne divulgue jamais la marge qu'elle ajoute pour ses services de change en ligne, au guichet, ou lorsqu'un membre du groupe reçoit un virement ou dépose un chèque en devise étrangère sur son compte (leurs frais pour les virements entrants dépassent les 15,00 \$ CAD divulgués puisqu'ils ajoutent une majoration au taux de change). La CIBC convertit la devise à un taux de change qu'elle établit à sa seule discrétion ;
123. Lorsqu'il établit le taux de change à sa seule discrétion, la CIBC facture effectivement des frais, commissions, majorations ou ajustements **en plus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence ;
124. La Demanderesse et son avocat ont mandaté à un huissier de convertir 50,00 \$ CAD en USD dans une agence CIBC et de fournir le rapport de l'huissier communiqué sous la **Pièce AP-12.4**, résumé comme suit :
  - a) Le 10 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale CIBC située au 600 Cathcart et a demandé à un guichetier au comptoir d'échanger 50,00 \$ CAD contre USD ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert auprès de la CIBC (confirmant que toutes les parties sont liées par les ententes de la CIBC, Pièces AP-30 et AP-31) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 50,56 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par la CIBC de **1,4445**, et remettait 35,00 \$ USD en espèces à l'huissier ;

- d) À aucun moment la CIBC n'a révélé le montant des frais ou des majorations facturés pour cette conversion, ni dans les ententes CIBC (Pièce AP-30 et AP-31), ni sur le reçu (Pièce AP-12.4).
125. CIBC viole l'article 12 de la LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, la CIBC viole l'article 228 LPC en ne informant pas les membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la marge cachée qu'elle impose) pour son service de conversion :
126. En réalité, CIBC facturait un coût, frais, commission, marge ou ajustement caché d'environ **4,33 %** calculé comme suit ;
127. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site web de la Banque du Canada, le 10 avril 2026, le taux USD/CAD était de **1,3825** (Pièce AP-6) ;
128. Ce taux de change de 1,3825 représente le taux de change interbancaire. Le plus bas et le plus haut du taux de change USD/CAD au 10 avril 2026 étaient de 1,3798 et 1,3846 (Pièce AP-7) ;
129. Pour éviter tout doute, la demanderesse utilisera le « maximum » de la journée de **1,3846** comme taux de change interbancaire du 10 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3798 et 1,3846) ;
130. CIBC a appliqué un taux de **1,4445**, tandis que le taux de change interbancaire était de **1,3846** au maximum, ce qui signifie que CIBC a ajouté une majoration ou une surtaxe de 0,0599 (c'est-à-dire 0,0599 \$ CAD pour 1,00 \$ USD), représentant **4,33 %** ;
131. Par conséquent, la CIBC doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement collectés en raison de frais ou majorations de change qui n'ont pas été divulgués ;
132. La conduite de la CIBC est intentionnelle et en totale indifférence à ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q. En tant que tels, les membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 de la LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;
133. Le manque de divulgation et de pratique de la CIBC allégué ici est systémique dans tous les comptes, y compris les comptes commerciaux ;

## 5) Banque de Nouvelle-Écosse

134. La Défenderesse *Banque de Nouvelle-Écosse* (« **Scotiabank** ») fait la publicité de ses « services de change étrangers » sur sa page web portant le même nom, communiquée sous la **Pièce AP-32**, dans laquelle il est notablement indiqué :
- « L'argent liquide est de l'argent tangible, comme les billets ou les billets de banque. Non en espèces désigne les fonds électroniques, comme les paiements bancaires ou les chèques bancaires. Comme il coûte plus cher

d'acquérir et de gérer l'argent, **les taux de change de l'argent liquide sont un peu plus élevés que ceux des espèces non monétaires** ».

135. Ce qui précède confirme que Scotiabank (comme tous les autres Défenderesses) peut ajuster la commission ou la majoration qu'elle ajoute au taux de change de référence en fonction de ses coûts ;

136. La Demanderesse communique le livret compagnon bancaire quotidien de Scotiabank, en tant que **Pièce AP-33**, qui contient ce qui suit (page 94) :

Les transactions dans une devise différente de celle de votre compte **seront converties en devise de votre compte au taux de change et à une date déterminée par nous à notre seule discrétion**. Vous reconnaissez que **nous pourrions générer des revenus** grâce à la conversion. Si une transaction en devises étrangères est annulée pour quelque raison que ce soit, vous serez responsable de toute perte liée au change.

137. Scotiabank ne divulgue jamais la majoration qu'elle ajoute pour ses services de change en ligne, au guichet, ou lorsqu'un membre de la catégorie reçoit un virement ou dépose un chèque en devise étrangère sur son compte. Scotiabank convertit la devise à un taux de change qu'elle établit à sa seule discrétion et admet qu'elle « **peut générer des revenus sur la conversion** » (en réalité, elle **gagne des revenus**) ;

138. Lors de l'établissement du taux de change à sa seule discrétion, la Scotiabank facture effectivement des frais, commissions, majorations ou ajustements **en plus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence ;

139. La demanderesse et son avocat ont mandaté à un huissier de convertir 50 \$ CAD en USD à Scotiabank et de fournir le rapport de l'huissier communiqué sous la **Pièce AP-12.5**, qui est résumé comme suit :

a) Le 8 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale de la Banque Scotia située au 437 rue St-Jacques Ouest et a demandé à un guichetier d'échanger 50 \$ CAD contre USD ;

b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert chez Scotiabank (confirmant que toutes les parties sont liées par l'entente avec Scotiabank, Pièce AP-33) ;

c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 49,95 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par Scotiabank de **1,4272**, et remettait à l'huissier 35,00 \$ USD en espèces ;

d) À aucun moment Scotiabank n'a révélé le montant des frais ou des majorations facturés pour cette conversion, que ce soit dans l'entente de Scotiabank (Pièce AP-33), ni sur le reçu (annexe AP-12.5).

140. Scotiabank viole l'article 12 LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, Scotiabank viole l'article 228 LPC en ne informant pas les membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la marge cachée qu'elle impose) pour son service de conversion :
141. En réalité, Scotiabank facturait un coût, frais, commission, marge ou ajustement caché d'environ **2,68 %** calculé comme suit ;
142. Selon l'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada, le 8 avril 2026, le taux de change USD/CAD était de **1,3851** (Pièce AP-6). Ce taux de change de 1,3851 est représentatif du taux de change interbancaire. Le minimum et maximum du taux de change USD/CAD au 8 avril 2026 étaient de 1,3823 et 1,3899 (Pièce AP-7) ;
143. Pour éviter tout doute, la demanderesse utilisera le « maximum » de la journée de **1,3899** comme taux de change interbancaire du 8 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3823 et 1,3899) ;
144. Scotiabank affichait un taux de **1,4272**, tandis que le taux de change interbancaire était de 1,3899 au maximum, ce qui signifie que Scotiabank a ajouté une majoration ou une surtaxe de 0,0373 \$ (c'est-à-dire 0,0373 \$ CAD pour 1,00 \$ US), soit **2,68 %** ;
145. Par conséquent, Scotiabank doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement perçus en raison de frais de change ou de majorations non divulgués ;
146. La conduite de Scotiabank est intentionnelle et totalement indifférente à ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q.. En tant que tels, les membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;
147. Le manque de divulgation et de pratique de Scotiabank allégué ici est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes d'entreprise ;
148. Il convient de noter que, comme toutes les autres banques (sauf Desjardins qui ne le fait pas), Scotiabank mentionne que les transactions **par carte de débit** étrangère « sont soumises à des frais de transaction en devises étrangères calculés sur la base d'une augmentation de 2,5 % du taux de change et inclus dans le montant en dollars canadiens converti de la transaction » (Pièce AP-33, bas de la page 50) ;

## 6) Banque Nationale du Canada

149. La Défenderesse *Banque Nationale du Canada* (« **Banque Nationale** ») indique ce qui suit dans la section des avertissements juridiques de sa page web intitulée « *Commander des devises étrangères en ligne* », communiquée sous la **forme de la Pièce AP-34** (bas de la page 2-PDF) ;

1. Les fonds ne sont pas immédiatement retirés de votre compte. Veuillez prévoir environ 48 heures ouvrées à partir du moment où la commande est passée. **Les frais de conversion de devises étrangères seront inclus dans le montant débité de votre compte.** Consultez notre guide des frais - Solutions de banque personnelle pour plus d'informations.
150. La Demanderesse communique le « Guide des frais » de la Banque Nationale sous la forme de la **Pièce AP-35**, dans lequel la Banque Nationale déclare convertir USD/CAD « **gratuitement** » (page 25), ainsi que d'autres devises en CAD pour un prix fixe de 3,00 \$ par transaction. De plus, à la page 23 de son « Guide des frais », la Banque Nationale indique également des montants spécifiques qu'elle facture pour le dépôt de devises étrangères sur un compte canadien, comme des frais de 7,00 \$ pour la réception d'un virement en USD sur un compte canadien ;
151. Dans son « Entente de Compte de Dépôt », communiqué en comme Pièce **AP-36**, la Banque Nationale stipule ce qui suit :

#### **4.3. Frais de conversion de devises**

##### **4.3.1. Chèques**

Nous pouvons accepter le dépôt d'un chèque sur votre compte écrit dans une devise différente de celle de votre compte. Cette transaction s'applique aux chèques en devise américaine tirés sur des banques situées aux États-Unis ou aux chèques en euros prélevés auprès de banques situées en France.

Le montant du chèque **sera converti en devise de votre compte à notre taux de change actuel au moment de la conversion.** Notre taux de change est disponible sur [nbc.ca](http://nbc.ca).

Nous pouvons accepter de verser un chèque tiré sur votre compte en dollars canadiens si vous avez changé la devise du chèque en dollars américains.

Des frais s'appliquent pour le paiement ou le dépôt d'un instrument dans une devise autre que celle de votre compte. Ce tarif est indiqué dans votre [guide des frais](#)...

##### **4.3.2. Transactions en devises étrangères (autres que par chèque)**

Vous pouvez effectuer une transaction dans une devise différente de celle de votre compte. Le montant de la transaction sera converti en devise de votre compte au taux et selon la méthode de conversion déterminée par le réseau utilisé. **Nous ajoutons des frais de 2,5 % au taux de conversion utilisé par ce réseau pour chaque transaction. Une**

**transaction comprend un débit ou un crédit sur votre compte.** Le taux de change applicable peut varier selon la date et l'heure de la transaction.

152. La clause ci-dessus ne couvre pas les conversions de devises étrangères en agence (compteur), car elle fait référence à un « taux utilisé par ce **réseau** », et ce réseau ne concerne que les achats par carte de débit, les retraits aux distributeurs automatiques et les transactions par carte de crédit. La clause ci-dessus fait référence aux réseaux de paiement, tels que Visa (PLUS) ou Mastercard ;
153. Elle ne couvre pas non plus les chèques déposés en devise étrangère (comme indiqué dans le titre) ni les virements reçus en devise étrangère ;
154. La Demanderesse et son avocat ont mandaté un huissier de convertir 50,00 \$ CAD en USD dans une succursale de la Banque Nationale et de fournir le rapport de l'huissier communiqué en tant que **Pièce AP-12.6**, qui est résumé comme suit:
  - a) Le 9 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale de la Banque Nationale située au 500 Place d'Armes, et a demandé à un guichetier au comptoir d'échanger 50 dollars canadiens contre des dollars américains ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert auprès de la Banque Nationale (ce qui confirme que toutes les parties sont liées par les ententes de la Banque Nationale, Pièces AP-35 et AP-36) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 47,35 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par la Banque Nationale de **1,3927**, et donnait à l'huissier 34,00 \$ US en espèces ;
  - d) À aucun moment la Banque Nationale n'a divulgué le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, ni dans l'Entente de la Banque Nationale (Pièces AP-35 et AP-36), ni sur le reçu (Pièce AP-12.6).
155. Fait intéressant, il semble que la Banque Nationale ait renoncé à tout – ou à une grande partie – de sa commission, frais ou majoration pour cette transaction spécifique (Pièce AP-12.6), pour des raisons qu'elle pourrait expliquer à la Cour si elle le souhaite ;
156. Cette dérogation (ou une réduction significative) de ses frais de conversion confirme que les banques ajoutent leurs frais/majoration comme composante supplémentaire à un taux de change de référence, et peuvent décider de le facturer ou non, et pour combien ;
157. En effet, et en utilisant à nouveau le « maximum » de la journée de **1,3861** comme taux de change interbancaire du 9 avril 2026 (comme cela a été réalisé ci-dessus pour les autres banques), la Banque Nationale a appliqué un taux de **1,3927**, ce qui signifie que la Banque Nationale a ajouté une majoration ou une surtaxe de 0,0066 (c'est-à-dire 0,0066 \$ pour 1,00 \$ USD), représentant seulement **0,48 %** ;

158. Pour confirmer cela, la Demanderesse et son avocat ont mandaté à un autre huissier de se rendre à la **même** succursale de la Banque Nationale au 500 Place D'Armes, de convertir 50 \$ CAD en USD, et de fournir le rapport de l'huissier communiqué comme **Pièce AP-12.7**, qui est résumé comme suit :
- a) Le 13 avril 2026, l'huissier s'est rendu à la succursale de la Banque Nationale située au 500 Place d'Armes, et a demandé à un guichetier au comptoir d'échanger 50 \$ CAD contre USD ;
  - b) Le guichetier a informé l'huissier qu'il devait avoir un compte ouvert auprès de la Banque Nationale (ce qui confirme que toutes les parties sont liées par les Ententes de la Banque Nationale, Pièces AP-35 et AP-36) ;
  - c) Le guichetier débitait le compte canadien de l'huissier pour 50,05 \$ CAD, qu'il convertissait au taux de change fixé par la Banque Nationale de **1,4301**, et remettait à l'huissier 35,00 \$ USD en espèces ;
  - d) À aucun moment la Banque Nationale n'a révélé le montant des frais/majoration facturés pour cette conversion, ni dans les Ententes de la Banque Nationale (Pièces AP-35 et AP-36), ni sur le reçu (Pièce AP-12.7).
159. La Banque Nationale viole l'article 12 LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, la Banque Nationale viole l'article 228 LPC en n'informant pas les Membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la majoration cachée qu'elle impose) pour son service de conversion :
160. En réalité, la Banque Nationale facturait un coût, frais, commission, majoration ou ajustement caché d'environ **3,06 %** calculé comme suit ;
161. L'outil de taux de change quotidien sur le site de la Banque du Canada affiche le taux de change USD/CAD du 13 avril 2026 (Pièce AP-6). Le minimum et le maximum du taux de change USD/CAD au 13 avril 2026 étaient de 1,3790 et 1,3877 (Pièce AP-7) ;
162. Pour éviter tout doute, la Demanderesse utilisera le « maximum » de la journée de **1,3877** comme taux de change interbancaire du 13 avril 2026, même si le taux de change interbancaire réel était plus bas (c'est-à-dire entre 1,3790 et 1,3877) ;
163. La Banque Nationale a appliqué un taux de **1,4301**, tandis que le taux de change interbancaire était **de 1,3877** au maximum, ce qui signifie que la Banque Nationale a ajouté une majoration ou une surtaxe de 0,0424 (c'est-à-dire 0,0424 \$ CAD pour 1,00 USD), représentant **3,06 %** ;
164. Par conséquent, la Banque Nationale doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement collectés en raison de frais de change ou de majorations non divulgués ;
165. La conduite de la Banque Nationale est intentionnelle et totalement indifférente à

ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q. En tant que tels, les Membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 du LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;

166. Le manque de divulgation et de pratique de la Banque Nationale est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes professionnels ;

7) **Banque Laurentienne du Canada**

167. La défenderesse *Banque Laurentienne du Canada* (« **Banque Laurentienne** ») mentionne ce qui suit dans son Entente de dépôt personnel, communiqué en **Pièce AP-37** (page 5-PDF) :

**20. Monnaie de paiement et de conversion**

Si un instrument est dans une devise autre que celle du compte et que la Banque accepte de créditer ou débitier l'instrument vers ou depuis le compte, vous acceptez que **la Banque puisse convertir l'instrument au taux de conversion de devises applicable établi par la Banque à sa discrétion** à cette fin. La Banque n'est pas responsable des pertes liées à la conversion de devises étrangères, y compris celles résultant d'un changement de nos taux de conversion entre la date de conversion d'un instrument par la Banque et la date de présentation, de traitement ou de retour de l'instrument. Le taux de conversion en vigueur au moment où un service est demandé peut différer du taux en vigueur au moment où la transaction a lieu et que la banque applique la transaction. Vous êtes seul responsable de toute perte liée à la conversion de devises étrangères dans le cadre des services de la Banque, y compris celles résultant d'un changement des taux de conversion de la Banque et de toute perte de valeur ou de montant d'un instrument due à un changement défavorable de ces taux.

168. Aux pages 1-PDF et 8-PDF de l'Entente de la Banque Laurentienne (Pièce AP-37), la Banque Laurentienne renvoie les Membres du groupe à l'URL « [lbcdigital.ca/fees](http://lbcdigital.ca/fees) » pour une divulgation d'autres frais, y compris les frais de change de carte de débit (la version française de l'entente fait référence à « [blcnumerique.ca/lesfrais](http://blcnumerique.ca/lesfrais) ». Cependant, aucune de ces pages web n'existe sur le site de la Banque Laurentienne, comme le montre la **Pièce AP-38**. Par conséquent, les Membres du groupe ne peuvent pas savoir s'ils seront facturés pour leurs transactions par carte de débit en devise étrangère (comme les achats et les retraits aux distributeurs automatiques) ;
169. La Banque Laurentienne ne divulgue jamais la marge qu'elle ajoute à ses services de change de devises lorsqu'un membre du groupe reçoit un virement ou dépose un instrument en devise étrangère sur son compte. La Banque Laurentienne fixe le taux de change qu'il établit à sa seule discrétion, et ne précise aucun montant de commission, majoration ou frais ;

170. Lorsqu'il établit le taux de change à sa seule discrétion, la Banque Laurentienne facture effectivement un frais, une commission, une majoration ou un ajustement **en plus du** taux de change interbancaire ou d'un autre taux de référence ;
171. La Banque Laurentienne viole l'article 12 LPC en ne divulguant pas le coût du service de conversion. De plus, la Banque Laurentienne viole l'article 228 LPC en n'informant pas les Membres du groupe d'un fait important, à savoir le prix qu'elle facture (ou la marge cachée qu'elle impose) pour son service de conversion. la Banque Laurentienne viole également ses obligations en vertu du Code civil ;
172. Par conséquent, la Banque Laurentienne doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement perçus en raison de frais ou majorations de change non divulgués ;
173. La conduite de Laurentian est intentionnelle et en totale indifférence à ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q.. En tant que tels, les Membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 du LPC, pour un montant à déterminer sur le fond ;
174. Le manque de divulgation et de pratique allégué ici par la Banque Laurentienne est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes professionnels ;

## 8) **Shakepay inc.**

175. La défenderesse Shakepay inc. (« **Shakepay** ») est une société fintech exploitant le site [web www.shakepay.com](http://www.shakepay.com) et l'application mobile Shakepay. L'« Entente de compte client » de Shakepay, communiqué sous la **Pièce AP-39**, stipule notamment :

1.1 Le présent contrat de compte client s'applique à votre compte auprès de Shakepay inc., une société fédérale canadienne **dont le siège est à Montréal, Canada** (« Shakepay », ou « nous », « nous », « notre »).

...

18.1 La présente entente est régie par les lois de la province de Québec et les lois du Canada (selon le cas), à l'exclusion de toute disposition de conflit de lois qui entraînerait l'application d'autres lois. En acceptant les termes de ce Contrat, **vous soumettez irrévocablement et vous adressez aux tribunaux provinciaux et fédéraux situés dans la Ville de Montréal, Québec**, pour tout litige ou question découlant des Services, de votre Compte, de l'Entente ou de toute question connexe.

176. Shakepay affirme avoir servi plus de 1,5 million de Canadiens et que sa plateforme a traité plus de **15 milliards** de dollars de transactions en monnaie numérique ;
177. Shakepay propose notamment des services de conversion USD/CAD en devises étrangères, comme le montre la page web de Shakepay intitulée « dollars américains », communiquée sous la **Pièce AP-40**. La démonstration de la vidéo

du flux d'ordre qui apparaît sur cette page web est communiquée sous la **Pièce AP-41**;

178. L'entente de Shakepay (Pièce AP-39), sa page web (Pièce AP-40) et le flux de commandes (Pièce AP-41) ne divulguent pas le montant des frais/majoration facturés par Shakepay pour ses services de conversion USD/CAD et CAD/USD, en violation de l'article 12 LPC et du Code civil ;
179. Dans une vidéo publiée sur « X » le ou vers le 7 juillet 2025, le PDG de Shakepay a notamment déclaré ce qui suit, comme le montre la **Pièce AP-42** :  

*« Tu peux convertir le CAD en USD à des prix équitables. **Nous facturons environ 1 %**, ce qui est très compétitif comparé aux banques canadiennes. »*
180. Bien qu'il admette que Shakepay facture des frais d'« environ 1 % » (tout en affirmant que les banques canadiennes facturent encore plus), Shakepay n'a jamais divulgué ces frais – ni aucuns frais – précisément ou pas du tout dans son entente et, en tant que tel, ne pouvait pas les réclamer conformément à l'article 12 de la LPC;
181. Par conséquent, Shakepay doit rembourser tous les montants qu'elle a illégalement collectés en compte des frais/majorations de change USD/CAD et CAD/USD qui n'ont pas été divulgués à tous ses clients à travers le Canada;
182. La conduite de Shakepay est intentionnelle, négligente et en totale indifférence à ses obligations en vertu de la LPC et du C.c.Q.. En tant que tels, les Membres du groupe ont également le droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 LPC, pour un montant à déterminer sur le fond;
183. Il est réitéré que les concurrents fintech de Shakepay, tels que Wealthsimple et PayPal, divulguent effectivement leurs frais de change dans leurs ententes (voir Pièce AP-9), ce qui confirme en outre que Shakepay ne pouvait pas ignorer ses obligations, d'autant plus qu'elle impose une clause de droit applicable au Québec;
184. Le manque de divulgation et de pratique de Shakepay est systémique sur tous les comptes, y compris les comptes professionnels;

## **B) LES QUESTIONS COMMUNES (575(1) C.p.c.) :**

185. Les recours des Membres du groupe soulèvent des questions communes, à savoir:
  - a) D'après la preuve, quelle est la nature précise de la marge ?
  - b) Les Défenderesses ont-elles enfreint les articles 12, 219 ou 228 LPC ?
  - c) Si oui, quels sont les recours disponibles pour les membres du Groupe

principal relevant de la LPC ?

- d) Les Défenderesses ont-elles enfreint des dispositions du C.c.Q. en ce qui concerne les membres du Groupe principal ou du Groupe secondaire ?
- e) Les membres du Groupe principal ou du Groupe secondaire ont-ils droit à la restitution de la marge, que ce soit en vertu du LPC ou du C.c.Q. ?
- f) Les membres du Groupe principal ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs et dans quels montants ?
- g) Desjardins doit-elle rembourser toute la marge ajoutée aux transactions en devises, y compris les retraits de distributeurs automatiques par carte de débit et les achats par carte de débit ?
- h) Les actions des Défenderesses ont-elles rendu impossible pour les membres du groupe d'être conscients d'une cause d'action avant qu'ils ne commencent à divulguer l'existence et/ou le montant de la marge ?

**C) LA COMPOSITION DU GROUPE (575(3) C.P.C.) :**

- 186. La composition du groupe rend difficile ou impraticable l'application des règles concernant les mandats de participation à des procédures judiciaires au nom d'autrui ou pour la consolidation des procédures ;
- 187. Il y a probablement des millions de membres du groupe dispersés à travers la province et le Canada. Par exemple, Desjardins a déclaré avoir enregistré plus de 1,5 million de retraits annuels à des distributeurs automatiques à l'étranger (Pièce AP-13) ;
- 188. Les noms et adresses de toutes les personnes incluses dans le groupe ne sont pas connus de la Demanderesse, cependant, sont tous en possession des Défenderesses puisqu'un compte est requis pour que les membres du groupe effectuent des transactions d'échange de devises étrangères;
- 189. Ces faits démontrent qu'il serait impraticable, voire impossible, de contacter chaque membre du groupe pour obtenir des mandats et les rejoindre dans une seule action ;
- 190. Dans ces circonstances, une action collective est la seule procédure appropriée pour que tous les membres du groupe puissent effectivement exercer leurs droits respectifs et accéder à la justice sans surcharger le système judiciaire ;

**D) REPRÉSENTANTE ADÉQUATE (575(4) C.P.C.) :**

- 191. La Demanderesse demande à être nommée représentante pour les raisons principales suivantes :

- a) Elle est membre du groupe et a un intérêt personnel à rechercher les conclusions qu'elle propose ici ;
- b) Elle est compétente, en ce sens qu'elle a le potentiel d'être mandataire de l'action si celle-ci avait été poursuivie en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile* ;
- c) Ses intérêts ne sont pas antagonistes à ceux des autres membres du groupe;

192. De plus, la Demanderesse ajoute respectueusement que :

- a) Elle a mandaté ses avocats à déposer la présente demande afin que ses droits, ainsi que ceux des autres membres du groupe, soient reconnus et protégés afin qu'ils puissent être remboursés en raison des fautes des Défenderesses et qu'elles puissent être tenus responsables ;
- b) Elle a le temps, l'énergie, la volonté et la détermination pour assumer toutes les responsabilités qui lui incombent afin d'accomplir l'action avec diligence ;
- c) Elle coopère et continuera de coopérer pleinement avec ses avocats, qui ont de l'expérience dans les actions collectives liés à la protection des consommateurs ;

## **II. DOMMAGES**

193. Bien que la réclamation personnelle de la Demanderesse soit mineure, le montant total de la restitution due aux membres du groupe est important, probablement de plusieurs dizaines de millions de dollars ;

194. Les frais de conversion ou de marge sont un élément important qui doit être divulgué par les Défenderesses pour être exécutoire contre leurs titulaires de compte dans le cadre des ententes les liant. Puisque les Défenderesses ne divulguent pas le montant de leurs commissions ou majorations, il n'y a aucune obligation pour les membres du groupe de les verser en vertu de la loi (*Amex Bank of Canada c. Adams*, [2012 QCCA 1394](#), par. 39) ;

195. Les Défenderesses doivent être tenues responsables de la violation des obligations qui leur sont imposées par la législation au Québec et au Canada, notamment :

- a) la LPC du Québec, notamment les articles 12, 219 et 228, rendant ainsi l'article 272 applicable ; et
- b) Le *Code civil du Québec*, art. 1491, 1492, 1554, par. 1 et 1699.

196. À la lumière de ce qui précède, les éléments suivants peuvent être retenus contre les Défenderesses :

- a) restitution, en montant agrégé par Défenderesse à déterminer sur la base du total des majorations ou commissions de change qu'il a perçu et qui n'était pas indiqué dans leurs ententes respectives ; et
- b) dommages-intérêts punitifs conformément à l'article 272 LPC pour les membres du Groupe principal, pour des montants à déterminer.

### **III. NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES**

- 197. L'action que la Demanderesse souhaite intenter au nom des membres du groupe est une action en restitution ou remboursement, ainsi qu'en dommages-intérêts punitifs ;
- 198. Les conclusions que la Demanderesse souhaite introduire par le biais d'une demande introductive d'instance sont les suivantes :
  - 1. **AUTORISER** l'action collective de la Demanderesse et des membres du groupe contre les Défenderesses ;
  - 2. **CONDAMNER** les Défenderesses à rembourser aux membres du Groupe principal et secondaire l'ensemble de toutes les majorations ou commissions de conversion de devises étrangères qui n'ont pas été précisément divulguées dans leurs ententes et facturées par eux aux membres des Groupes principal et secondaire, avec intérêts et l'indemnité supplémentaire prévue à l'article 1619 du *Code civil* du Québec à compter de la date de signification de la *demande d'autorisation d'une action collective* ;
  - 3. **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces majorations ou commissions de conversion en devises étrangères ;
  - 4. **CONDAMNER** les Défenderesses à verser aux membres du Groupe principal un montant déterminant en dommages-intérêts punitifs, à répartir entre les membres du Groupe principal selon les modalités fixées par la Cour, avec intérêts et l'indemnité supplémentaire prévue à l'article 1619 du *Code civil* du Québec à compter de la date de signification de la *Demande d'autorisation d'une action collective* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de celle-ci ;
  - 5. **ORDONNER** que les réclamations des membres individuels du groupe soient l'objet de liquidation collective si la preuve le permet et, alternativement, par liquidation individuelle ;
  - 6. **ORDONNER** aux Défenderesses de déposer dans le bureau de cette Cour la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, avec intérêts et frais ;
  - 7. **CONDAMNER** les Défenderesses à assumer les frais de la présente action, y compris les coûts des avis, les frais de gestion des réclamations et les coûts

des experts, le cas y en avoir, y compris les frais des experts nécessaires pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif.

#### **IV. PRESCRIPTION ET IMPOSSIBILITÉ D'AGIR**

199. Il était juridiquement impossible pour les membres du groupe d'être au courant de l'existence des modifications ou commissions. Cette impossibilité a été causée par les décisions des Défenderesses de ne pas divulguer les majorations ou commissions pour les conversions de devises étrangères couvertes par cette action collective ;
200. Conformément à l'article 2904 C.c.Q., la prescription des revendications des membres du groupe doit être suspendue jusqu'à ce qu'ils soient dûment informés de l'existence des amendements ou commissions par les Défenderesses dans leurs ententes respectives ;
201. Pour Desjardins, en particulier, il était impossible pour les membres du groupe de savoir que Desjardins ajoutait des majorations ou des commissions aux retraits de **distributeurs automatiques de cartes** de débit et aux achats par carte de débit, car Desjardins n'a pas divulgué les frais et a induit les membres en erreur en leur disant qu'il n'y avait pas de tels frais ;

#### **V. JURIDICTION**

202. La Demanderesse demande que cette action collective soit exercée dans le district de Montréal, car elle est une consommatrice au sens du C.c.Q. et de la LPC, et réside dans ce district ;
203. La Demanderesse demande l'autorisation d'un groupe national pour les Défenderesses dont le siège social est dans la province de Québec, car la compétence est ancrée par un facteur de connexion valide en vertu de l'article 3148(1) C.c.Q., tel qu'il appert des extraits du *Registiaire des entreprises* pour lesdits Défenderesses : Desjardins, Banque Nationale, BMO, la Banque Laurentienne et Shakepay, **Pièce AP-43**.

#### **POUR CES RAISONS, PLAISE À LA COUR :**

- 1. AUTORISER** l'exercice d'une action collective sous forme d'une demande introductive d'instance en restitution ou remboursement et dommages punitifs
- 2. DÉSIGNER** la Demanderesse représentante des personnes incluses dans les groupes décrits ci-après comme :

<b>Primary Group:</b>  All physical persons who entered into an agreement for banking services with any of the Defendants, for purposes other than	<b>Groupe principal :</b>  Toutes les personnes physiques qui ont conclu un contrat avec l'une des défenderesses pour des services
--	--

<p>business, and who, for a foreign exchange transaction, paid an additional amount – on top of the interbank exchange rate or other reference rate – that was not precisely indicated in the agreement, and who currently reside in the province of Quebec or who resided in the province of Quebec at the time they entered into their agreement (or anywhere in Canada for Desjardins, Bank of Montreal, National Bank of Canada, Laurentian Bank and Shakepay).</p>	<p>bancaires, à des fins autres que commerciale, et qui, dans le cadre d'une transaction d'échange de devises étrangères, ont payé un montant supplémentaire – s'ajoutant au taux de change interbancaire ou à tout autre taux de référence – qui n'était pas mentionné de façon précise dans le contrat, et qui résident actuellement dans la province de Québec ou qui y résidaient au moment de la conclusion de leur contrat (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>
<p><b>Secondary Group:</b></p> <p>All persons not included in the Primary Group who entered into an agreement with any of the Defendants for banking services and who, for a foreign exchange transaction, paid an additional amount – on top of the interbank exchange rate or other reference rate – that was not precisely indicated in the agreement, and who currently reside in the province of Quebec or who resided in the province of Quebec at the time they entered into their agreement (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>	<p><b>Groupe secondaire :</b></p> <p>Toutes les personnes qui ne font pas partie du groupe principal, qui ont conclu un contrat avec l'une des défenderesses pour des services bancaires et qui, dans le cadre d'une transaction d'échange de devises étrangères, ont payé un montant supplémentaire – s'ajoutant au taux de change interbancaire ou à tout autre taux de référence – qui n'était pas mentionné de façon précise dans le contrat, et qui résident actuellement dans la province de Québec ou qui y résidaient au moment de la conclusion de leur contrat (ou partout au Canada pour Desjardins, Banque de Montréal, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne et Shakepay).</p>

**3. IDENTIFIER** les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement comme suit :

- a) D'après la preuve, quelle est la nature précise de la marge ?
- b) Les Défenderesses ont-elles enfreint les articles 12, 219 ou 228 LPC?
- c) Si oui, quels sont les recours disponibles pour les membres du Groupe principal relevant de la LPC ?

- d) Les Défenderesses ont-elles enfreint des dispositions du C.c.Q. en ce qui concerne les membres du Groupe principal ou du Groupe secondaire ?
- e) Les membres du Groupe principal ou du Groupe secondaire ont-ils droit à la restitution de la marge, que ce soit en vertu du LPC ou du C.c.Q. ?
- f) Les membres du Groupe principal ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs et dans quels montants ?
- g) Desjardins doit-elle rembourser toute la marge ajoutée aux transactions en devises, y compris les retraits de distributeurs automatiques par carte de débit et les achats par carte de débit ?
- h) Les actions des Défenderesses ont-elles rendu impossible pour les membres du groupe d'être conscients d'une cause d'action avant qu'ils ne commencent à divulguer l'existence et/ou le montant de la marge ?

**4. IDENTIFIER** les conclusions recherchées par l'action collective comme étant les suivantes :

1. **AUTORISER** l'action collective de la Demanderesse et des membres du groupe contre les Défenderesses ;
2. **CONDAMNER** les Défenderesses à rembourser aux membres du Groupe principal et secondaire l'ensemble de toutes les majorations ou commissions de conversion de devises étrangères qui n'ont pas été précisément divulguées dans leurs ententes et facturées par eux aux membres des Groupes principal et secondaire, avec intérêts et l'indemnité supplémentaire prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la *demande d'autorisation d'une action collective* ;
3. **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces majorations ou commissions de conversion en devises étrangères ;
4. **CONDAMNER** les Défenderesses à verser aux membres du Groupe principal un montant déterminant en dommages-intérêts punitifs, à répartir entre les membres du Groupe principal selon les modalités fixées par la Cour, avec intérêts et l'indemnité supplémentaire prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la *Demande d'autorisation d'une action collective* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de celle-ci ;
5. **ORDONNER** que les réclamations des membres individuels du groupe soient l'objet de liquidation collective si la preuve le permet et,

alternativement, par liquidation individuelle ;

6. **ORDONNER** aux Défenderesses de déposer dans le bureau de cette Cour la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, avec intérêts et frais ;
  7. **CONDAMNER** les Défenderesses à assumer les frais de la présente action, y compris les coûts des avis, les frais de gestion des réclamations et les coûts des experts, le cas y en avoir, y compris les frais des experts nécessaires pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif.
5. **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres du groupe conformément à l'article 579 C.p.c. conformément à une ordonnance du tribunal, et **ORDONNER** aux Défenderesses de payer les frais de publication desdits ;
  6. **FIXER** le délai d'exclusion à trente (30) jours à compter de la date de publication de l'avis aux membres du groupe, date à laquelle les membres qui n'ont pas exercé leur moyen d'exclusion seront liés par tout jugement à rendre dans la présente présente ;
  7. **LE TOUT** avec les coûts, y compris les frais de publication.

Montréal, 13 avril 2026

« **TRADUCTION NON-OFFICIELLE** »

---

**LPC AVOCATS**

Me Joey Zukran / Me Lea Bruyere  
Avocats de la demanderesse  
276, rue St-Jacques, Suite 801  
Montréal, Québec, H2Y 1N3  
Téléphone : (514) 379-1572  
Télécopieur : (514) 221-4441  
[jzukran@lpclex.com](mailto:jzukran@lpclex.com)  
[lbruyere@lpclex.com](mailto:lbruyere@lpclex.com)