

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LABELLE¹

No C.S.M. : 500-06-000959-185

No C.S.L. :

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

MICHELLE PIGEON, domiciliée et résidant au
620 chemin des Perdrix, à Mont-Laurier, district
de Labelle, province de Québec, J9L 3G5

Représentante

c.

TÉLÉBEC SOCIÉTÉ EN COMMANDITE,
personne morale ayant son siège social au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Verdun, district
de Montréal, province de Québec, H3E 3B3

-et-

CABLEVISION DU NORD DE QUÉBEC INC.,
personne morale ayant son domicile élu au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Verdun, district
de Montréal, province de Québec, H3E 3B3

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN ACTION COLLECTIVE
(Art. 583 CPC)

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

I. L'AUTORISATION DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Le 3 février 2022, l'honorable Sylvain Lussier, juge à la Cour supérieure du Québec dans le district de Montréal, a autorisé l'exercice d'une action collective contre Télébec, société en commandite (ci-après « **Télébec** ») et Cablevision du Nord de Québec inc. (ci-après « **Cablevision** ») (collectivement les « **Défenderesses** ») et a attribué à la demanderesse Michelle Pigeon le statut de représentante pour le compte des groupes de personnes décrits comme suit :

« Toutes les personnes physiques, sauf un commerçant qui a conclu un contrat aux fins de son commerce, dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie filaire, d'Internet ou de télévision a été modifiée

¹ Ce dossier est sous la responsabilité de l'équipe de gestion des actions collectives à Montréal jusqu'à ce que le procès au fond soit fixé, conformément aux propos du juge Lussier dans sa décision du 3 février 2022 (2022 QCCS 336).

unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite ou par la défenderesse Cablevision du Nord du Québec inc. et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment entre le 12 décembre 2015 et la date de publication des avis;

(« Sous-groupe Consommateurs »)

-et-

Toutes les personnes morales de droit privé dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie filaire, d'Internet ou de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite ou par la défenderesse Cablevision du Nord du Québec inc. et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment entre le 12 décembre 2015 et la date de publication des avis;

(« Sous-groupe Personnes morales »)

2. Dans le cadre de son jugement, la Cour supérieure du Québec a identifié comme suit les principales questions à être traitées selon le sous-groupe visé :

Sous-groupe Consommateurs

- a) Les membres du Sous-groupe Consommateurs sont-ils liés aux défenderesses par des contrats de consommation?*
- b) Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles illégales comme contrevenant à l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur et aux articles 1373, 1374 et 1437 du Code civil du Québec?*
- c) Les clauses, ainsi que les augmentations de tarifs et diminutions de rabais, sont-elles inopposables aux membres du Sous-groupe Consommateurs en vertu de l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur et du Code civil du Québec?*
- d) Les défenderesses doivent-elles être condamnées à des dommages punitifs en vertu de l'article 272 de la Loi sur la protection du consommateur?*

Sous-groupe Personnes morales

- a) Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles nulles comme contrevenant aux articles 1373, 1374 et 1437 du Code civil du Québec ?*
- b) Les défenderesses doivent-elles être condamnées de restituer les sommes perçues en contravention avec les articles 1373, 1374 et 1437 du Code civil du Québec ?*

3. L'action collective vise notamment à obtenir le remboursement de toutes les augmentations de tarifs et les diminutions de rabais sur les tarifs imposés illégalement par les Défenderesses pour les services de téléphonie filaire, d'internet et de télévision offerts aux membres;

4. Ces modifications unilatérales des tarifs sont inopposables aux membres puisqu'elles ont été effectuées en contravention avec l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC ») et des articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec*;
5. L'action collective vise également à obtenir des dommages punitifs pour le compte des membres du sous-groupe Consommateurs, le tout conformément à l'article 272 LPC;

II. LES DÉFENDERESSES

6. La défenderesse Télébec est une société en commandite qui a comme commanditaire et commandité Bell Canada, tel qu'il appert d'une copie d'un extrait du REQ communiquée au soutien des présentes comme **pièce P-1**;
7. Télébec offre des services de téléphonie filaire et d'internet à 150 000 clients répartis dans 300 municipalités de la province sur un territoire d'environ 750 000 km² qui est délimité au nord par le territoire de la Baie-James, au sud, par Venise-en-Québec près de la frontière américaine, à l'ouest par Ville-Marie en Abitibi-Témiscamingue, et à l'est par les Îles-de-la-Madeleine, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de Télébec, communiqué au soutien des présentes comme **pièce P-2**;
8. Une partie importante du territoire où Télébec offre ses services est (ou a déjà été) réglementée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** »);
9. La défenderesse Cablevision a comme principal actionnaire Télébec, tel qu'il appert d'une copie d'un extrait du REQ et d'extraits du site internet de Télébec et du site internet de Cablevision, communiqués au soutien des présentes, **pièce P-3 et pièce P-4, en liasse**;
10. Dans le cadre du présent litige, la défenderesse Cablevision offre des services de télévision et d'internet à environ 25 000 clients dans plusieurs régions du Québec, et est particulièrement active dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue, tel qu'il sera démontré à l'audition;
11. Télébec et Cablevision font partie du groupe de sociétés contrôlées par BCE inc. qui se décrit comme étant la plus grande entreprise de communications du Canada, tel qu'il appert du Rapport annuel 2017 de BCE inc et du Rapport annuel 2021 de BCE inc. ainsi que de l'organigramme de la structure corporative de BCE inc. communiqués au soutien des présentes respectivement comme pièces **P-5, P-6 et P-7**;

III. LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

Loi sur la protection du consommateur

« 11.2 Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également:

a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;

b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, **transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure**, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

c) **que le consommateur pourra refuser cette modification** et résoudre ou, **s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification**, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation **est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix** de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. **Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.**

Code civil du Québec

1373. L'objet de l'obligation est la prestation à laquelle le débiteur est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose.

La prestation doit être possible et déterminée ou déterminable; elle ne doit être ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public.

1374. La prestation peut porter sur tout bien, même à venir, pourvu que le bien soit déterminé quant à son espèce et déterminable quant à sa quotité.

1379. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées.

Tout contrat qui n'est pas d'adhésion est de gré à gré.

1384. Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci. »

[Nos soulignements]

IV. LE CADRE CONTRACTUEL DES CONTRATS CONCLUS PAR LES MEMBRES AVEC LES DÉFENDERESSES

12. Les membres de l'action collective ont tous conclu avec l'une ou l'autre des Défenderesses des contrats visant la fourniture de services de télécommunications;
13. Les contrats des membres comprennent les détails de leurs services, ce qui inclut le prix de leurs services, ainsi que les modalités de service applicables;

-
14. Il s'agit d'ailleurs de contrats de consommation dans le cas des membres du sous-groupe Consommateurs, et de contrats d'adhésion dans tous les cas;
 15. Les modalités de services pour les clients dans les zones non-réglées, comme celles disponibles sur le site internet de Télébec au moment du dépôt de la *Demande d'autorisation d'action collective*, sont incluses dans le contrat qui lie les membres aux Défenderesses :

Les Modalités de service, ainsi que (i) votre facture de Télébec pour les Services et l'ensemble des modalités qui y sont mentionnées; (ii) la totalité des politiques et des règles de service de Télébec évoquées aux Modalités de service ou dont vous pouvez être prié de prendre connaissance en commandant ou en utilisant les Services; et (iii) toutes les conditions particulières jointes aux présentes à quelque moment que ce soit ou intégrées à ces dernières par renvoi (les « Documents »), constituent notre entente avec vous (la « Présente entente »).

le tout tel qu'il appert d'une copie des Modalités des services non réglementés disponibles sur le site internet de Télébec au 12 décembre 2018 (ci-après les « **Modalités** »), **pièce P-8**;

16. Quant aux modalités de services en zone réglementée, celles-ci sont approuvées par le CRTC et disponibles sur le web, le tout tel qu'il appert d'une copie du Tarif général de Télébec, CRTC 25140, et d'une copie du Tarif général de Cablevision, CRTC 25142, communiquées au soutien des présentes comme **pièce P-9 et pièce P-10**;
17. Les clauses prévoyant le droit des Défenderesses de modifier unilatéralement leurs tarifs et que la présente action collective vise à faire déclarer nulles consistent notamment en la clause 3 des Modalités, pièce P-8, qui prévoit :

*« **3. Modifications.** Sous réserve de la loi applicable, Télébec peut apporter des modifications aux Services et (ou) à la Présente entente, y compris aux Frais ou aux obligations applicables ou encore aux caractéristiques, au contenu, à la structure ou à tout autre aspect d'une partie ou de l'ensemble des Services. Télébec doit vous aviser à l'avance de toute modification de la Présente entente et de toute modification importante des Services dont vous bénéficiez, et ce, par un avis publié sur www.telebec.com, expédié par la poste, intégré à un message incorporé au compte ou à votre facture mensuelle ou encore transmis par quelque autre moyen que ce soit susceptible d'attirer votre attention. Si vous n'acceptez pas la modification en question, votre seul recours consiste à résilier le service auquel elle s'applique. Toujours sous réserve de la loi applicable, si vous continuez d'utiliser les Services une fois cette modification apportée, vous convenez expressément (i) que vous êtes réputé avoir accepté cette modification sans qu'aucune entente écrite additionnelle ou acceptation expresse soit nécessaire; (ii) que vous renoncez à toutes les exigences légales en matière d'avis et d'acceptation expresse de cette modification, sauf celles prévues au présent article; et (iii) que vous êtes responsable du paiement de tous les Frais liés aux Services »*

-
18. Le contrat initial de la représentante a été formé avec Télébec en mars 2007 et les services rendus sont passés d'une zone réglementée par le CRTC à une zone non-réglementée en septembre 2007;
 19. Les Modalités que la représentante a retracées au moment d'entreprendre le présent recours sont celles datées de 2011, pièce P-8, soient celles intervenues après l'entrée en vigueur de l'article 11.2 LPC;

V. CONTRAVENTION À L'ARTICLE 11.2 LPC

A) L'invalidité de la clause de modification des tarifs dans les Modalités

20. En ce qui concerne les contrats à durée déterminée, les Défenderesses ne pouvaient modifier unilatéralement ses tarifs, puisque le prix du service constitue un élément essentiel du contrat, le tout tel qu'explicitement prévu à l'alinéa 2 de l'article 11.2 LPC;
21. En vertu de cet article, toute clause prévue au contrat à durée déterminée qui permet à l'une ou l'autre des Défenderesses de modifier unilatéralement ses tarifs est nulle, et la modification tarifaire qui en découlerait est inopposable aux Consommateurs;
22. Dans le cadre de contrats à durée indéterminée, la clause des Modalités permettant de modifier unilatéralement ses tarifs est nulle puisque contraire au paragraphe b) de l'alinéa 1 de l'article 11.2 LPC;
23. Tout d'abord, en prévoyant que les Défenderesses pourront donner leur préavis par un « avis publié sur *www.telebec.com*, expédié par la poste, intégré à un message incorporé au compte ou à votre facture mensuelle ou encore transmis par quelque autre moyen que ce soit susceptible d'attirer votre attention », il est impossible pour le consommateur de savoir clairement comment et par quelle voie il sera avisé de la modification;
24. En indiquant aux Modalités que le consommateur peut être avisé de la modification de ses tarifs à même ses factures mensuelles, pratique qui dans les faits a été utilisée par les Défenderesses, la clause contrevient à l'article 11.2 LPC en ce que l'avis, s'il est fait à même une facture, ne contient pas exclusivement les informations prescrites par l'article 11.2 LPC;
25. Une variété d'informations qui ne concernent pas la modification tarifaire se retrouvent dans les factures des Défenderesses, dont notamment, mais non limitativement, le détail des services, le prix des services, les options de paiement, la description de l'utilisation des services et même dans certains cas, des offres de promotion;
26. En raison de la pratique des Défenderesses, pour que les membres soient réellement informés de la modification à leur contrat, ceux-ci doivent analyser attentivement chacune de leurs factures mensuelles, au cas où celles-ci comporteraient une augmentation tarifaire ou des avis à cet effet;

-
27. Cette façon de faire consistant à noyer l'information dans une facture n'était pas celle visée par le législateur lors de l'adoption de cet article. Au contraire, le législateur, par cet article, visait à ce que le consommateur soit clairement et directement informé des modifications apportées à son contrat, et ce, par un avis exclusif;
 28. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il est expressément stipulé à l'article 11.2 LPC que l'avis transmis au consommateur doit prévoir exclusivement les informations prévues à cet article;
 29. La clause des Modalités permettant aux Défenderesses de modifier leurs tarifs en avisant le consommateur à même leur facture mensuelle est donc nulle et les modifications tarifaires ainsi dénoncées sont inopposables aux membres;

B) La non-conformité des avis de modification

30. En plus d'imposer le contenu de la clause de modification dans les Modalités, l'article 11.2 LPC impose une seconde obligation au commerçant qui est celle d'informer adéquatement le consommateur au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification lorsqu'il décide de modifier unilatéralement le contrat, et ce, selon les exigences du paragraphe b);
31. Or, dans la période pertinente à l'action collective, les Défenderesses ont modifié à plusieurs reprises leurs tarifs en avisant leurs clients par des mentions fondues à même leurs factures, le tout tel qu'il appert notamment d'une copie des factures de la représentante pour les mois de décembre 2015, février 2017, février 2018, mars 2018, janvier 2019, octobre 2019 et décembre 2019, dénoncées au soutien des présentes comme **pièce P-11, en liasse**;
32. La représentante n'a reçu aucun avis exclusif conforme à l'article 11.2 LPC concernant ces modifications;
33. La mention de l'augmentation se retrouve généralement à la page 3 ou 4 des factures, pièce P-11, parmi les autres informations que nous retrouvons habituellement dans une telle facture, et de façon différente de l'une à l'autre;
34. Les mentions incluses à même les factures des consommateurs ne respectent pas les exigences de l'article 11.2 LPC paragraphe b) en ce qu'il ne s'agit pas d'avis écrits qui contiennent exclusivement les informations portant sur la modification du contrat;
35. D'ailleurs, l'interprétation voulant que l'avis ne puisse se retrouver dans une facture parmi d'autres informations est l'interprétation préconisée par Option consommateurs et l'Office de la protection du consommateur;

36. En effet, préalablement à l'adoption de l'article 11.2 L.p.c., Option consommateurs indiquait, dans son mémoire déposé le 1^{er} octobre 2009 en commission parlementaire, ce qui suit :

« art. 1 Stipulations interdites (art. 11.2 et 11.3)

Les contrats de consommation font rarement – sinon jamais – l'objet de négociation avec les commerçants. Les termes de ces contrats sont imposés par l'entreprise qui les rédige. Cette situation illustre le rapport de force contractuel inégal qui existe entre les parties. C'est pourquoi nous saluons la proposition d'interdire deux clauses abusives, soit la modification unilatérale du contrat par le commerçant et son droit de résilier unilatéralement un contrat à exécution successive à durée déterminée.

Toutefois, nous aimerions porter à votre attention les éléments suivants :

- art. 11.2 al. 1 b) (Transmission et forme de l'avis)

Bon nombre de consommateurs se plaignent de ne pas recevoir ou de ne pas avoir eu connaissance des avis qui leur sont adressés. Ce problème est notamment attribuable au fait que les avis sont parfois imprimés sur les relevés de compte, écrits en petits caractères, ou encore confondus avec de la publicité.

Nous comprenons, par la mention « ...un avis écrit comprenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée... » (nos soulignements), que l'avis ne pourra pas être inséré dans le relevé de compte.

Option consommateurs recommande que l'avis soit rédigé en langage clair et simple et ne soit pas combiné à un autre envoi, tel qu'un envoi publicitaire ou le relevé de compte. De plus, nous recommandons que l'avis attire suffisamment l'attention pour que le consommateur puisse en prendre connaissance.» [Notre emphase] [Soulignements d'Option consommateurs]

le tout tel qu'il appert d'une copie du mémoire déposé, pièce P-12;

37. Également, l'Office de la protection des consommateurs indique sur son site internet :

«Le fournisseur doit aussi vous transmettre un avis écrit au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Cet avis doit uniquement comprendre les renseignements suivants :

- *la clause ajoutée ou modifiée (le changement);*
- *la clause avant sa modification;*
- *la date d'entrée en vigueur du changement;*
- *vos droits, si vous refusez le changement.»*

[Nos soulignements]

le tout tel qu'il appert d'extraits du site internet de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca en date du 24 novembre 2017, **pièce P-13, en liasse**, et d'extraits du même site en date du 2 mai 2022, **pièce P-14, en liasse**;

38. Au surplus de l'aspect exclusif de l'avis, celui-ci est manifestement incomplet, puisqu'il ne contient pas l'ensemble des informations prévues à l'article 11.2 LPC;
39. En effet, l'avis se retrouvant dans les factures des Défenderesses n'est pas valide en ce qu'il fait défaut de prévoir que le consommateur pourra « *refuser cette modification et résilier son contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant* »;
40. Ces indications relatives à la résiliation du contrat ont pour but d'informer le consommateur de son droit de résilier son contrat sans frais lorsqu'il prend connaissance de la modification tarifaire;

VI. CONTRAVENTION AU CODE CIVIL DU QUÉBEC

41. La clause comprise dans le contrat des Défenderesses leur permettant de modifier à leur guise la tarification de ses contrats contrevient également aux articles 1373 et 1374 C.c.Q. qui précisent que la prestation d'une obligation doit être déterminée ou déterminable lors de la conclusion du contrat;
42. En l'espèce, lorsque le client souscrit à un contrat de télécommunication avec les Défenderesses, il lui est alors impossible de savoir quelles sont les modifications tarifaires que celles-ci lui imposeront, et ce, de façon totalement discrétionnaire et arbitraire;
43. La clause est silencieuse quant au nombre, à la fréquence et aux montants des modifications qui seront imposés aux clients, informations qui sont cruciales lors de la souscription d'un contrat de télécommunication et alors que le client se fait vendre un forfait à un prix déterminé;
44. Au surplus, la clause de modification unilatérale ne prévoit pas d'indices objectifs qui permettent d'anticiper l'élément déclencheur d'une modification éventuelle et l'ampleur de la modification;
45. Les modifications tarifaires sont laissées à l'entière discrétion des défenderesses qui décident de leurs dates, de leur fréquence et de leurs montants;
46. Aucune circonstance précise susceptible d'entraîner la modification du tarif n'est décrite dans le contrat et aucun indice du montant de la modification future n'est indiqué;

-
47. Les Défenderesses se contentent d'indiquer notamment dans la facture de décembre 2015, pièce P-11, que « ces *révisions de prix soutiennent nos investissements continus dans l'amélioration de notre réseau, nos produits et nos services* », alors qu'aucune indication d'un élément déclencheur qui serait survenu n'est mentionné;
 48. En d'autres mots, lorsque le client souscrit à un contrat avec l'une ou l'autre des Défenderesses pour un prix en apparence déterminé, ce tarif est tout de même susceptible d'être augmenté à plusieurs reprises, à une fréquence et à des dates qui varient, et ce, sans circonstances prédéterminées;
 49. Au surplus, en vertu de l'article 1437 C.c.Q., cette clause désavantage d'une manière excessive et déraisonnable l'adhérent ou le consommateur qui se fait vendre un service à un prix en apparence déterminé, mais qui, par après, se voit imposer plusieurs modifications de tarifs à son forfait qui sont à la discrétion des Défenderesses;
 50. Les dommages réels que ces modifications occasionnent sont importants puisque le client, à compter de la modification effective, se voit imposer à chaque mois l'augmentation;
 51. Ainsi, en ce qui concerne le sous-groupe Consommateurs, lié aux Défenderesses par contrat de consommation, la clause de modification unilatérale contrevient à la fois à l'article 11.2 LPC, en ne prévoyant pas correctement la façon dont le consommateur sera informé des modifications, et aux articles 1373 et 1374, en ne prévoyant pas de balises circonstancielles et quantitatives aux modifications et en donnant lieu à l'application de l'article 1437 C.c.Q. ;
 52. La LPC s'ajoute donc aux dispositions du C.c.Q. en prévoyant qu'à l'égard des consommateurs la clause devra également prévoir les informations indiquées à l'article 11.2 L.p.c., et ce, toujours dans le but que le consommateur soit adéquatement informé des conditions de son contrat et puisse le résilier s'il le désire;
 53. En ce qui concerne le sous-groupe Personnes morales, lié aux Défenderesses par contrat d'adhésion, les membres sont justifiés de réclamer le remboursement des modifications suivant le principe de la restitution des prestations considérant la contravention des Défenderesses aux articles 1373 et 1374 et l'application de 1437 C.c.Q.;
 54. À tout événement, les contrats de l'ensemble des deux sous-groupes demeureraient visés par les dispositions du C.c.Q. pour l'ensemble de la période pertinente;

VII. LES MODIFICATIONS TARIFAIRES SUBIES

55. La présente action collective ayant été amorcée par le dépôt, le 12 décembre 2018, de la Demande en autorisation s'exercer une action collective, ce sont toutes les modifications intervenues aux plus trois ans auparavant qui sont visées ici;
56. En effet, en matière d'inopposabilité d'augmentations tarifaires, c'est la date où la modification est intervenue qui marque le point de départ du délai de prescription du recours;

-
57. Depuis décembre 2015, les Défenderesses ont modifié unilatéralement, de façon répétée, les tarifs prévus aux contrats de télécommunication des membres de la présente action collective;
58. Dans le cas de la représentante, Télébec a modifié unilatéralement, à plusieurs occasions, le tarif pour ses services, notamment aux dates et de la manière suivante :
- a) Le 1^{er} février 2016, le tarif mensuel pour ses services a augmenté de **4,00\$**, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante pour le mois de décembre 2015;
 - b) Le 1^{er} février 2017, le tarif mensuel pour ses services a augmenté de **7,00\$**, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 février 2017;
 - c) Le 1^{er} avril 2018, les tarifs interurbains outre-mer de base ont augmenté de 10%, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 février 2018;
 - d) Le 1^{er} mars 2018, le tarif mensuel pour ses services a augmenté de **7,00\$**, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 mars 2018;
 - e) Dans les jours suivants le 28 février 2019, le tarif mensuel pour ses services a augmenté de **7,00\$**, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 janvier 2019;
 - f) Le 1^{er} décembre 2019, le frais d'accès au réseau à l'utilisation a augmenté de 2,00 \$ et les tarifs de base à la minute pour les appels interurbains ont augmenté de 25%, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 octobre 2019;
 - g) Dans les jours suivants le 28 février 2020, le tarif mensuel des forfaits Téléphonie et Internet (8, 12 Mbit/s) a augmenté de **4,94 \$** pour chacun, tel qu'il appert de la mention dissimulée dans la facture de la représentante datée du 13 décembre 2019;

tel qu'il appert des factures de la représentante, pièce P-11;

59. Le total des augmentations mensuelles cumulatives de tarifs subies par la représentante pour l'ensemble de ses services Télébec de décembre 2015 à la date des présentes équivaut à environ **1 465 \$**, sans égard à l'augmentation de 10% pour le tarif de base des interurbains outre-mer ni à l'augmentation des frais d'accès au réseau;
60. Par ailleurs, pour chaque mois où une augmentation de tarifs est subie par les membres, des taxes ont été appliquées par l'une ou l'autre des Défenderesses, ce qui signifie qu'un montant supplémentaire était facturé pour couvrir les taxes associées à la portion du prix provenant de ces augmentations de tarifs;
61. D'autres membres de la présente action collective ont également contacté les procureurs soussignés concernant des augmentations faites en contravention de la LPC et du C.c.Q., tel qu'il appert de copies de certaines factures mensuelles de Télébec et de Cablevision d'un autre membre, communiquées au soutien des présentes respectivement comme **pièce P-15, en liasse**, et **pièce P-16, en liasse**;

VIII. APPLICATION DES MÊMES PRINCIPES EN ZONE RÉGLEMENTÉE

62. Bien que dès septembre 2007, le contrat de la représentante ne se trouve plus en zone réglementée par le CRTC, il est possible que le contrat d'autres membres du groupe se trouve encore dans une de ces zones réglementées;
63. Or, le fait de se trouver en zone réglementée par le CRTC n'empêche pas l'application simultanée de la LPC et du C.c.Q. aux contrats des membres;
64. Ainsi, qu'un membre soit ou non dans une zone réglementée, les clauses de son contrat de même que les avis de modification dudit contrat doivent respecter l'article 11.2 LPC et les articles 1373, 1374 et 1437 C.c.Q.;

IX. LES DOMMAGES

A) Remboursement des augmentations de tarifs et diminution de rabais sur les tarifs

65. En vertu de l'alinéa 3 de l'article 11.2 LPC qui prévoit que « *la modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur* » ainsi que de l'article 272 LPC, les membres du sous-groupe Consommateurs sont justifiés de demander le remboursement de toutes les modifications tarifaires qu'ils ont illégalement subies;
66. En vertu des articles 1373, 1374 et 1437 C.c.Q., les membres des deux sous-groupes sont également justifiés de demander le remboursement de toutes les modifications tarifaires subies suivant des clauses abusives et qui ne respectent pas la notion de « prestation déterminable » au sens de la loi;
67. Les dommages réels que ces modifications occasionnent sont importants puisque le client, à compter de la modification effective, se voit imposer à chaque mois l'augmentation. Lorsque l'on multiplie ces modifications tarifaires par le nombre de mois où elles ont été appliquées, on en arrive à une somme considérable et non négligeable pour le client;
68. En effet, il faut comprendre que l'augmentation faite de façon illégale, par exemple une augmentation de 4 \$ qui devient effective le 1^{er} février 2016, continue de s'appliquer tous les mois subséquents aussi;
69. Cela signifie que, dans cet exemple, ce n'est pas une valeur de 4 \$ qui a été réclamée illégalement en date d'aujourd'hui, mais plutôt 4 \$ multiplié par le nombre de mois écoulés entre le 1^{er} février 2016 et la date des présentes, pour un total d'environ 300 dollars (75 mois) pour cette seule augmentation;
70. Le même calcul doit être répété pour chacune des augmentations illégales subies entre décembre 2015 et la date des présentes, pour un total de plusieurs centaines, voire milliers de dollars de frais chargés illégalement aux membres;

B) Dommages punitifs

71. Les membres du sous-groupe Consommateurs sont par ailleurs justifiés de réclamer un montant à titre de dommages punitifs puisque les Défenderesses ont adopté une attitude laxiste, passive, ignorante ou même un comportement d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits des consommateurs;
 72. Le droit aux dommages punitifs est prévu à l'article 272 LPC et s'ajoute aux dommages compensatoires réclamés ci-avant;
 73. Également, l'octroi de dommages punitifs est justifié en l'espèce puisque, par leurs agissements, les Défenderesses ont contrevenu à un objectif fondamental et impératif de la L.p.c., soit celui que le consommateur soit adéquatement informé de toutes les conditions de ses contrats et puisse faire un choix éclairé en connaissant précisément ce à quoi il s'engage;
 74. En raison de la pratique des Défenderesses, cet objectif de la LPC n'est donc pas rencontré puisqu'à chaque modification unilatérale imposée, le consommateur n'est pas adéquatement informé de son nouveau tarif et ne peut donc prendre la décision éclairée de refuser la modification et résilier son contrat selon les modalités prévues à la L.p.c.;
 75. Les éléments qui suivent sont quelques exemples qui démontrent le comportement insouciant et négligent des Défenderesses à l'égard des consommateurs;
- i) Sa volonté de cacher les modifications aux membres dans l'objectif de faire un profit plus important**
76. Il appert des factures produites, pièces P-11, P-15 et P-16, que les Défenderesses tentaient volontairement de cacher les modifications tarifaires aux membres en les fondant à même leurs factures, souvent aux pages 3 ou 4;
 77. Par ailleurs, l'emplacement, la fréquence et la méthode choisie pour indiquer une augmentation de tarif ne sont pas constants d'une facture à l'autre, ce qui contribue à la confusion chez le consommateur, tel qu'il appert des factures, pièces P-11, P-15 et P-16;
 78. Par cette façon de faire, il semble manifeste que les Défenderesses ont délibérément tenté de cacher aux membres des informations importantes, soit les modifications tarifaires qui ont été apportées à leurs contrats;
- ii) L'absence d'impact économique notable pour les Défenderesses**
79. La société Raymond Chabot Grant Thornton mentionnait dans son rapport préparé pour l'OPC sur l'impact économique que représente l'envoi d'un préavis conforme à l'article 11.2 L.p.c.: « *Les impacts financiers liés à l'envoi d'un préavis et la possibilité de résilier le contrat sans frais sont également jugés faibles* », le tout tel qu'il appert d'une copie de ce rapport datée du 13 avril 2009, **pièce P-17**;

-
80. Il n'existe par ailleurs aucun empêchement technologique à transmettre un préavis conforme aux dispositions de la LPC, puisque les Défenderesses possèdent toutes les coordonnées pertinentes de leur clientèle et leur transmettent déjà des factures tous les mois;
- iii) **Le choix délibéré de se soustraire à l'application de l'article 11.2 LPC de façon répétée pendant plusieurs années alors qu'elles avaient connaissance du caractère impératif de l'application de cet article**
81. Télébec, à titre de société en commandite commandité par Bell Canada de même qu'à titre de citoyen corporatif averti, connaissait l'application de l'article 11.2 LPC, et ce, dès son adoption, d'autant plus que plusieurs articles ont été publiés préalablement à son adoption mettant en garde les grandes entreprises de télécommunications de respecter les prescriptions de ce nouvel article, le tout tel qu'il appert notamment d'articles publiés en 2009 et 2010, **pièce P-18 en liasse**;
82. La même chose est vraie pour Cablevision à titre de filiale de Télébec, qui est son principal actionnaire;
83. Préalablement à la réforme de la LPC et préalablement à l'adoption de l'article 11.2 LPC, dans une étude d'impact menée par la société Raymond Chabot Grant Thornton, BCE a d'ailleurs été consultée afin d'évaluer l'impact financier d'une telle réforme sur les entreprises de télécommunication et sur les consommateurs, le tout tel qu'il appert d'une copie de ce rapport datée du 13 avril 2009, pièce P-17;
84. Ce rapport démontre clairement que BCE était au courant et participait activement au débat entourant l'adoption de l'article 11.2 LPC;
85. Or, Télébec, commanditée par Bell Canada, ainsi que sa propre filiale Cablevision, ont choisi délibérément de s'y soustraire de façon répétée;

X. LE MODE DE RECOUVREMENT DES RÉCLAMATIONS

86. La représentante ignore le nombre exact de clients ayant subi des modifications tarifaires dans la période visée par la présente action collective, mais l'estime à des dizaines de milliers;
87. Dans *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, la Cour suprême du Canada a confirmé que les Défenderesses ont d'ailleurs l'obligation de fournir l'information permettant au représentant de prouver que le recouvrement collectif est possible;

-
88. Les Défenderesses disposent des moyens techniques et technologiques leur permettant d'identifier l'information suivante :
- i) Le nombre de consommateurs dont la tarification mensuelle pour leurs différents services de télécommunication a été modifiée unilatéralement à un moment depuis le 12 décembre 2015 par la défenderesse Télébec et/ou par la défenderesse Cablevision, et qui ont été avisés de cette ou de ces modifications à même une ou plusieurs factures mensuelles;
 - ii) Le montant total que représentent les modifications tarifaires imposées unilatéralement par les défenderesses depuis le 12 décembre 2015;
89. Avec cette information, la Cour sera en mesure de déterminer de façon suffisamment précise le montant total des réclamations des membres et ainsi ordonner le recouvrement collectif;

XI. LES QUESTIONS À ÊTRE TRAITÉES COLLECTIVEMENT

90. Les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de la présente action sont les suivantes :

Sous-groupe Consommateurs

- a) Les membres du sous-groupe Consommateurs sont-ils liés aux défenderesses par des contrats de consommation?
- b) Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles illégales comme contrevenant à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et aux articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec*?
- c) Les clauses, ainsi que les augmentations de tarifs et diminutions de rabais, sont-elles inopposables aux membres du Sous-groupe Consommateurs en vertu de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et du *Code civil du Québec*?
- d) Les défenderesses doivent-elles être condamnées à des dommages punitifs en vertu de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

Sous-groupe Personnes morales

- a) Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles nulles comme contrevenant aux articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec* ?
 - b) Les défenderesses doivent-elles être condamnées à restituer les sommes perçues en contravention avec les articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec* ?
91. Pour les motifs énoncés aux présentes, la représentante soumet que le tribunal doit répondre par l'affirmative à chacune de ces questions;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la demande introductive d'instance en action collective;

DÉCLARER nulle en vertu de l'article 11.2 LPC et des articles 1373, 1374 et 1437 C.c.Q. toute clause ou partie de clause des contrats liant les membres du sous-groupe Consommateurs et du sous-groupe Personnes morales qui prévoit la modification unilatérale des conditions tarifaires du contrat;

DÉCLARER que les modifications aux tarifs imposées par les défenderesses sont illégales ou inopposables aux membres du sous-groupe Consommateurs en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et aux membres du Sous-groupe Personnes morales en vertu du Code civil du Québec;

CONDAMNER les défenderesses à rembourser à chacun des membres du sous-groupe Consommateurs et du sous-groupe Personnes morales le ou les montants illégalement imposés par elles et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER les défenderesses à payer à chacun des membres du sous-groupe Consommateurs une somme de 100 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER les défenderesses à payer sur l'ensemble des sommes mentionnées ci-dessus l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective;

ORDONNER aux défenderesses de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;

ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle;

PRENDRE toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

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

MONTREAL, le 3 mai 2022



SAVONITTO & ASS. INC.

Avocats des membres et de la
représentante

MONTREAL, le 3 mai 2022



DE GRANDPRÉ CHAIT S.E.N.C.R.L. /LLP

Avocats des membres et de la représentante

INVENTAIRE DES PIÈCES

PIÈCE P-1 :	Copie d'un extrait du REQ de Télébec
PIÈCE P-2 :	Extraits du site internet de Télébec
PIÈCE P-3 :	Copie d'un extrait du REQ de Cablevision
PIÈCE P-4 :	Extraits du site internet de Cablevision et du site internet de Télébec, <i>en liasse</i>
PIÈCE P-5 :	Rapport annuel 2017 de BCE inc.
PIÈCE P-6 :	Rapport annuel 2021 de BCE inc.
PIÈCE P-7 :	Organigramme de la structure corporative de BCE inc.
PIÈCE P-8 :	Modalités de services non réglementés de Télébec datées de 2011
PIÈCE P-9 :	Copie du Tarif général de Télébec, CRTC 25140
PIÈCE P-10 :	Copie du Tarif général de Cablevision, CRTC 25142
PIÈCE P-11:	Copie des factures de la représentante pour les mois de décembre 2015, février 2017, février 2018, mars 2018, janvier 2019, octobre 2019 et décembre 2019, <i>en liasse</i>
PIÈCE P-12:	Copie du mémoire d'Option consommateurs, 1 ^{er} octobre 2009
PIÈCE P-13	Extrait du site internet de l'Office de la protection du consommateur daté du 24 novembre 2017
PIÈCE P-14	Extrait du site internet de l'Office de la protection du consommateur daté du 2 mai 2022
PIÈCE P-15	Factures d'autre clients de Télébec pour la période en litige, <i>en liasse</i>
PIÈCE P-16	Factures de clients de Cablevision pour la période en litige, <i>en liasse</i>
PIÈCE P-17	Copie de l'étude d'impact de Raymond Chabot Grant Thornton réalisée pour l'OPC, datée du 13 avril 2009
PIÈCE P-18	Articles de presse sur l'article 11.2 LCP, <i>en liasse</i>

MONTREAL, le 3 mai 2022

Savonitto & Ass. inc.

SAVONITTO & ASS. INC.

Avocats des membres et de la représentante

MONTREAL, le 3 mai 2022

De Grandpré Chait

DE GRANDPRÉ CHAIT S.E.N.C.R.L. /LLP

Avocats des membres et de la représentante

C.S.M. N° : 500-06-000959-185

C.S.L. N° :

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)
Province de Québec
District de LABELLE

MICHELLE PIGEON, domiciliée et résidant au
620 chemin des Perdrix, à Mont-Laurier, district de
Labelle, province de Québec, J9L 3G5

Représentante

c.

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE,
personne morale ayant son siège social au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Verdun, district de
Montréal, province de Québec, H3E 3B3

-et-

CÂBLEVISION DU NORD DE QUÉBEC INC.,
personne morale ayant son domicile élu au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Verdun, district de
Montréal, province de Québec, H3E 3B3
Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
EN ACTION COLLECTIVE
(ART. 583 C.P.C.)

ORIGINAL

Savonitto

Me Michel Savonitto

Me Catherine Boisvenue

468, rue St-Jean, suite 400

Montréal (Québec) H2Y 2S1

Tél. : 514-843-3125, # 203

Fax. : 514-843-8344

Courriel : ms@savonitto.com

Courriel : choisvenue@savonitto.com

Notification : notification@savonitto.com

☎ : 50317-3

BS2448