

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : 500-06-000959-185

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;

Demanderesse

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 D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE**  
(Art. 575 C.p.c.)

---

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

**I. INTRODUCTION**

1. La demanderesse sollicite l'autorisation de cette honorable Cour afin d'exercer une action collective pour le compte des membres contre les défenderesses **Télébec**, société en commandite (« **Télébec** ») et **Câblevision du Nord de Québec inc.** (« **Câblevison** ») relativement à l'augmentation des tarifs et à la diminution des rabais sur les tarifs pour des services de téléphonie, de téléphonie mobile, d'internet et de télévision, et ce, en contravention avec les articles 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et les articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec*;

**II. LA DESCRIPTION DU GROUPE**

2. Le requérant désire exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie des sous-groupes ci-après décrits :

*« 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, de téléphonie mobile, d'internet et de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite et/ou par la défenderesse Câblevision 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 depuis le 10 décembre 2015;*

**(« Sous-groupe Consommateurs »)**

*-et-*

*Toutes les personnes morales dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie, de téléphonie mobile, d'internet et de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite et/ou par la défenderesse Câblevision 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 depuis le 10 décembre 2015;*

**(« Sous-groupe Personnes morales »)**

### **III. LA DESCRIPTION DES PARTIES**

#### **A) La demanderesse Madame Pigeon**

3. En juillet 2017, un abonné de Télébec a contacté le bureau d'avocats soussigné pour demander si la société Télébec, à titre de filiale de Bell Canada, était visée par l'action collective autorisée contre Bell Canada, Bell ExpressVu, société en commandite et Bell Mobilité inc. dans le dossier de Cour portant le numéro 500-06-000776-159, le tout tel qu'il appert du courriel caviardé de l'abonné adressé au bureau d'avocats soussigné, **pièce P-1**;
4. Les avocats soussignés l'ont informé que Télébec n'était pas défenderesse à l'action collective et qu'elle n'était donc pas visée par le recours, le tout tel qu'il appert du jugement d'autorisation dans ce dossier daté du 10 juillet 2017 et de la demande introductive d'instance précisée datée du 19 décembre 2017, **pièce P-2 en liasse**;
5. Suivant l'analyse des factures du membre, les avocats soussignés ont constaté que Télébec, filiale de Bell Canada, adoptait la même pratique que Bell Canada soit celle d'aviser ses abonnés des modifications unilatérales à leurs contrats par une mention fondue dans leurs factures, le tout tel qu'il appert de la facture caviardée du mois de décembre 2015 de l'abonné, **pièce P-3**;
6. La facture de l'abonné est, à toutes fins pratiques, identique aux factures du représentant, M. Joseph Frainetti, dans le cadre du dossier d'action collective contre Bell Canada, Bell ExpressVu et Bell Mobilité, le tout tel qu'il appert de la facture de M. Frainetti pour le mois d'avril 2015, **pièce P-4**;

7. Malgré son intérêt envers l'action collective projetée, l'abonné de Télébec, pour des raisons personnelles de santé, n'était pas disposé à agir à titre de représentant;
8. Les avocats soussignés, avec l'aide de l'abonné qui les avait contactés, ce sont mis à la recherche d'un client de Télébec qui accepterait de représenter tous les abonnés qui sont victimes des mêmes pratiques de Bell, sous des entités différentes, mais qui ne sont pas visés par l'action collective déjà autorisée, Pièce P-2;
9. La demanderesse Mme Pigeon qui est cliente de Télébec a manifesté son intérêt d'agir à ce titre;
10. Au cours de la période pertinente, les tarifs de Mme Pigeon ont été unilatéralement modifiés à plusieurs reprises par Télébec et celle-ci a été avisée de ces modifications par des avis fondus dans ses factures mensuelles, le tout tel qu'il appert de sa facture pour le mois de décembre 2015, pièce P-5;
11. Aucun avis exclusif faisant uniquement état des modifications unilatérales n'a été envoyé à la demanderesse;
12. Sur le site internet de Télébec, en date de l'institution de la présente demande, nous retrouvons les modalités de service applicables aux services non règlementés, lesquelles sont communiquées au soutien de la présente demande comme pièce P-6;
13. Bien que Mme Pigeon n'ait pas retrouvé de copie physique de son contrat, son contrat avec Télébec comprend le détail de ses services, sa facture, ainsi que les modalités de services applicables, le tout tel qu'il appert de la clause 1 des Modalités de service de Télébec retrouvées sur son site internet, pièce P-6;
14. Le contrat de Mme Pigeon ne contient aucune clause qui reprend les prescriptions exigées par l'article 11.2 L.p.c.;
15. La clause 3 des modalités de services, pièce P-6, qui prévoit le droit pour Télébec de modifier unilatéralement ses contrats est contraire à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* ainsi qu'aux articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec*;

**B) Les défenderesses**

16. La défenderesse Télébec est une société en commandite qui a comme commanditaire et commandité Bell Canada, le tout tel qu'il appert de son rapport CIDREQ communiqué au soutien des présentes comme pièce P-7;
17. Dans le cadre du présent litige, Télébec offre des services de télécommunication à 150 000 clients répartis dans 300 municipalités de la province sur un territoire de 750 000 km<sup>2</sup> 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, pièce P-8;

18. La défenderesse Câblevision a comme principal actionnaire Télébec, le tout tel qu'il appert du rapport CIDREQ de Câblevision et d'extraits du site internet de Télébec et de Câblevision, pièces P-9 et P-10;
19. La défenderesse Câblevision offre des services de télécommunication dans plusieurs régions du Québec et est particulièrement active dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue;
20. Télébec et Câblevision 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 de l'organigramme de la structure corporative de BCE inc. communiqués au soutien des présentes comme pièces P-11 et P-12;

#### IV. 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.

**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]

## V. LES FAITS

### a) Invalidité de la clause de modification unilatérale en vertu de l'article 11.2 L.p.c.

21. Depuis plusieurs années, la demanderesse est une cliente de Télébec pour le service de téléphonie et internet;
  22. Le contrat de la demanderesse constitue un contrat de consommation;
  23. La demanderesse n'a pas été en mesure de retrouver la version initiale de son contrat, mais a retrouvé sur le site internet de Télébec les modalités de services applicables aux services non règlementés, pièce P-5;
  24. Télébec prévoit, à la clause 3 des modalités de service, pièce P-5, son droit de modifier unilatéralement ses contrats en avisant le client 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 »;
  25. À la lumière de cette clause, il est donc impossible pour le client de savoir de quelle façon il sera avisé de la modification à son contrat;
- **Invalidité à l'égard des contrats à durée déterminée**
26. Les contrats des défenderesses pour le service de téléphonie mobile sont à durée déterminée;
  27. À l'égard des contrats à durée déterminée, l'article 11.2 L.p.c. interdit la clause de modification unilatérale relativement à un élément essentiel, tel le prix du service;
  28. Ainsi, en ce qui concerne les contrats pour le service de téléphonie mobile, la clause comprise dans les modalités de service permettant à Télébec de modifier la tarification du service est nulle et les modifications sont inopposables aux membres;
- **Invalidité à l'égard des contrats à durée indéterminée**
29. À l'égard des contrats à durée indéterminée (télévision, téléphonie et internet), la clause de modification unilatérale contrevient à l'article 11.2 L.p.c. qui impose spécifiquement au commerçant le contenu de la clause de modification unilatérale devant se retrouver au contrat du consommateur, et ce, afin que ce dernier soit informé clairement et en tout temps des conditions de son contrat;
  30. L'article 11.2. L.p.c. spécifie que la clause du contrat doit indiquer que le commerçant informera le consommateur des modifications qu'il va apporter à son contrat par un « avis écrit 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 »;
  31. En indiquant que le consommateur pourra être avisé des modifications unilatérales à ses contrats de plusieurs façons, et notamment, dans sa facture mensuelle, pratique qui

dans les faits a été utilisée par Télébec, cette clause contrevient à l'article 11.2 L.p.c.;

32. En effet, un avis fondu dans une facture n'est pas un avis qui contient exclusivement les prescriptions de l'article 11.2 L.p.c.;
33. Une variété d'informations qui ne concernent pas la modification tarifaire se retrouvent sur une facture, comprenant 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, les offres de promotion;
34. En raison de la pratique de Télébec, pour que la demanderesse soit réellement informée de la modification à son contrat, celle-ci doit analyser attentivement sa facture mensuelle;
35. 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 ses contrats;

**b) Invalidité des avis de modification en vertu de l'article 11.2 L.p.c.**

36. En plus d'imposer le contenu de la clause de modification, l'article 11.2 L.p.c. impose une seconde obligation au commerçant qui est celle d'informer adéquatement le consommateur lorsque survient la modification, et ce, selon les exigences du paragraphe b);
37. Le 1<sup>er</sup> février 2016, Télébec a augmenté unilatéralement de 4,00\$ le tarif de la demanderesse pour le service internet, le tout tel qu'il appert de la facture de la demanderesse pour le mois de décembre 2015, pièce P-5;
38. La demanderesse n'a reçu aucun avis exclusif concernant cette modification, tant par la poste que par courriel;
39. La mention de l'augmentation se retrouve à la page 3 de sa facture de décembre 2015, pièce P-5, en petits caractères, parmi les autres informations que nous retrouvons habituellement dans une facture;
40. L'avis dissimulé dans la facture de la demanderesse se lit comme suit :

*« Dès le 1<sup>er</sup> février 2016, le tarif mensuel de votre forfait augmentera de 4\$. Ces révisions de prix soutiennent nos investissements continus dans l'amélioration de notre réseau, nos produits et nos services. Pour toutes questions ou pour ajouter, modifier ou annuler des services, composer le 1 888 TÉLÉBEC.*

*Dès le 1<sup>er</sup> février 2016, les tarifs interurbains outre-mer de base augmenteront de 15%. Ces révisions de prix soutiennent nos investissements continus dans l'amélioration de notre réseau, nos produits et nos services. Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse [telebec.com/outremer](http://telebec.com/outremer). Pour toutes questions ou pour ajouter, modifier ou annuler des services, composer le 1 888 TÉLÉBEC. »*

41. L'avis écrit au consommateur ne respectait pas les exigences de l'article 11.2 L.p.c. paragraphe b) en ce qu'il ne contenait pas exclusivement les informations portant sur la modification du contrat, mais au contraire contenait diverses autres informations;
42. 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;
43. En effet, préalablement à l'adoption de l'article 11.2 L.p.c., Option consommateurs indiquait dans son mémoire déposé le 1<sup>er</sup> 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-13;

44. 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.»* [Notre emphase] [Nos soulignements]

le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse « [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca) », pièce P-14;

45. Au surplus, l'avis se retrouvant dans les factures de Télébec 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* »;
46. 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;
47. Télébec a donc contrevenu doublement aux exigences de la LPC, d'abord, en ne respectant pas le libellé de la clause de modification imposé par l'article 11.2 L.p.c., puis, dans un deuxième temps, en n'informant pas adéquatement ses clients lorsque sont survenues les modifications tarifaires;
- c) Invalidité de la clause de modification en vertu des articles 1373, 1374 et 1437 du Code civil du Québec**
48. La clause comprise dans le contrat de Télébec lui permettant de modifier à sa guise la tarification de ses contrats contrevient également aux articles 1373 et 1374 du *Code civil du Québec* qui précisent que la prestation d'une obligation doit être déterminée ou déterminable lors de la conclusion du contrat;
49. En l'espèce, lorsque le client souscrit à un contrat de télécommunication avec Télébec, il lui est alors impossible de savoir quelles sont les modifications tarifaires que Télébec lui imposera, et ce, de façon totalement discrétionnaire et arbitraire;
50. 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 dit « avantageux » à un prix déterminé;

51. 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;
  52. Les modifications tarifaires sont laissées à l'entière discrétion des défenderesses qui décident de leurs dates, de leur fréquence et de leurs montants;
  53. 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;
  54. Télébec se contente d'indiquer dans la facture que « *ces révisions de prix soutiennent nos investissements continus dans l'amélioration de notre réseau, nos produits et nos services* », aucune indication d'un élément déclencheur qui serait survenu n'est mentionné;
  55. En d'autres mots, lorsque le client souscrit à un contrat avec Télébec pour le prix offert, il ne souscrit pas pour un véritable prix, puisque son tarif est susceptible d'être augmenté à plusieurs reprises, à une fréquence et à des dates qui varient, et ce, sans circonstances prédéterminées.
  56. Au surplus, en vertu de l'article 1437 du *Code civil du Québec*, cette clause désavantage d'une manière excessive et déraisonnable l'adhérent qui se fait vendre un service à un prix déterminé, mais qui, par après, se voit imposer plusieurs modifications de tarifs à son forfait qui sont à la discrétion de Télébec;
  57. 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 unilatérales par le nombre de mois, on en arrive à une somme globale substantielle pour le client;
  58. Ainsi, en ce qui concerne le Sous-Groupe Consommateurs, la clause de modification unilatérale contrevient à la fois à l'article 1373 et 1374 C.c.Q. en ne prévoyant pas de balises circonstancielles et quantitatives aux modifications et contrevient à l'article 11.2 L.p.c., en ne prévoyant pas correctement la façon dont le consommateur sera informé des modifications;
  59. La *Loi sur la protection du consommateur* s'ajoute donc aux dispositions du *Code civil du Québec* 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;
  60. En ce qui concerne le Sous-Groupe Personnes morales, les membres sont justifiés de réclamer le remboursement des modifications suivant le principe de la restitution des prestations considérant la contravention de Télébec aux articles 1373 et 1374 et 1437 C.c.Q.;
- d) Dommages punitifs en vertu de l'article 272 L.p.c.**
61. Tous les membres du Sous-Groupe Consommateurs sont justifiés de réclamer des dommages et intérêts punitifs en vertu de l'article 272 L.p.c. puisque les défenderesses

ont adopté une attitude laxiste, passive ignorante ou même un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits des consommateurs;

62. En effet, Bell et ses filiales, Télébec et Câblevision, connaissaient l'application de l'article 11.2 L.p.c. et ont choisi délibérément de s'y soustraire, le tout tel qu'il appert d'une étude d'impact de la firme Raymond Chabot Grant Thornton dans le cadre duquel Bell a été consultée afin d'évaluer l'impact financier de l'entrée en vigueur de l'adoption de cet article, le tout tel qu'il appert d'une copie du rapport datée du 13 avril 2009, **pièce P-15**;
63. Plusieurs articles avaient également été publiés préalablement à l'adoption de l'article 11.2 L.p.c. mettant en garde les entreprises de télécommunication de respecter les prescriptions de cet article, le tout tel qu'il appert notamment d'articles publiés en 2009 et 2010, **pièce P-16 en liasse**;
64. Également, en indiquant l'avis à la dernière page d'une facture, en petits caractères et en n'utilisant pas de caractères susceptibles d'attirer l'attention du consommateur, il appert que les défenderesses ont tenté délibérément de cacher les modifications tarifaires qu'elles ont imposées aux abonnés;
65. Au surplus, en contrevenant à l'article 11.2 L.p.c., les défenderesses contreviennent à un objectif fondamental de la L.p.c. soit que le consommateur soit adéquatement informé de toutes les conditions de son contrat et puisse faire un choix éclairé en connaissant précisément ce à quoi il s'engage;

66. Enfin, aucun motif économique ou technologique ne justifie le comportement des défenderesses;

#### **VI. LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE**

67. Comme la demanderesse, tous les membres des Sous-groupes sont des clients de Télébec ou de sa filiale Câblevision et se sont vu imposer des modifications à leurs tarifs;
68. En ce qui concerne la défenderesse Câblevision, tout porte à croire qu'elle procède de la même façon que sa filiale Télébec, et ce, considérant que BCE inc. a le même *modus operandi* pour toutes ses filiales, le tout tel qu'il appert de factures pour Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite, **pièce P-17 en liasse**;
69. Également, selon les Modalités relatives aux services de télévision de Câblevision qui se trouvent sur son site internet en date de l'institution de la présente demande, la clause 1 contrevient aux articles 1373 et 1374 C.c.Q. puisqu'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, le tout tel qu'il appert des Modalités relatives aux services de télévision de Câblevision datées de septembre 2017, **pièce P-18**;

---

**VII. CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UN RECOURS COLLECTIF**

**a) Les questions de faits et de droits identiques, similaires ou connexes reliant chacun des membres des Sous-Groupes aux défenderesses Télébec et Câblevision et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective**

➤ **Pour le Sous-groupe Consommateurs**

70. Les membres du Sous-groupe Consommateurs sont-ils liés aux défenderesses par des contrats de consommation?

71. Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles illégales puisqu'elles contreviennent 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*?

72. 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*?

73. Les défenderesses doivent-elles être condamnées à des dommages punitifs en vertu de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

➤ **Pour le Sous-groupe Personnes morales**

74. Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles nulles puisqu'elles contreviennent aux articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec* ?

75. 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* ?

**b) Les faits allégués justifient les conclusions recherchées**

76. Les faits allégués dans la présente demande établissent l'illégalité des modifications unilatérales des contrats par les défenderesses;

77. Les membres des Sous-groupes ont subi un préjudice en raison de l'illégalité des modifications unilatérales des contrats;

78. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part des défenderesses;

**c) La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance**

79. Les défenderesses comptent plus de 180 000 clients répartis dans plusieurs régions de la province et la demanderesse ne connaît pas les noms ni les coordonnées de tous les membres et ne peut les obtenir qu'avec l'assistance des défenderesses;

80. Dans ces circonstances, il est difficile, voire impossible, d'obtenir un mandat de chacun des membres des Sous-groupes et de tous les joindre dans une même action;
81. Par ailleurs, le montant de la réclamation individuelle de chacun des membres des Sous-Groupes étant modique, de nombreuses personnes hésiteraient à intenter une action individuelle contre les défenderesses;
82. Dans ces circonstances, l'action collective est la seule procédure appropriée afin que les membres du Groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et avoir accès à la justice;
- d) La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe**
83. La demanderesse fait partie du Sous-groupe Consommateurs tel que défini dans la présente requête;
84. La demanderesse est disposée à consacrer le temps nécessaire au litige et a fait montre de volonté et de disponibilité pour collaborer et assister adéquatement les avocats soussignés;
85. La demanderesse a la volonté et est en mesure de collaborer avec ses avocats, entend prendre le temps requis afin de suivre le déroulement des procédures et de réaliser toutes les démarches nécessaires à l'accomplissement de leur mandat;
86. La demanderesse a une connaissance suffisante des faits qui justifient le présent recours et celui des membres des Sous-groupes;
87. La demanderesse est disposée à gérer la présente action collective dans l'intérêt des membres des Sous-groupes qu'elle entend représenter et est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres des Sous-groupes;
88. La demanderesse a la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les membres des Sous-groupes;
89. La demanderesse est de bonne foi et dépose la présente demande dans le seul but de faire en sorte que les droits des membres des Sous-groupes soient reconnus et qu'il soit remédié au préjudice que chacun d'eux a subi;

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

### **A) Nature de l'action**

74. La demanderesse désire exercer une action en dommages et intérêts au bénéfice des membres des Sous-groupes;

### **B) Conclusions recherchées**

75. Les conclusions que la demanderesse recherchera par sa demande introductive d'instance sont les suivantes :

**ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance en action collective;

**DÉCLARER** nulle en vertu de l'article 11.2 L.p.c. 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 et/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 présente 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 des Sous-groupes 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.

**PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :**

**ACCUEILLIR** la présente demande;

**AUTORISER** l'exercice de l'action collective;

**ACCORDER** à la demanderesse le statut de représentante aux fins de l'exercice de l'action collective pour le compte des Sous-groupes 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, de téléphonie mobile, d'internet et de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite et/ou par la défenderesse Câblevision 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 depuis le 10 décembre 2015;*

**(« Sous-groupe Consommateurs »)**

*-et-*

*Toutes les personnes morales dont la tarification mensuelle pour le service de téléphonie, de téléphonie mobile, d'internet et de télévision a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Télébec, société en commandite et/ou par la défenderesse Câblevision 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 depuis le 10 décembre 2015;*

**(« Sous-groupe Personnes morales »)**

*ou tout autre sous-groupe que le Tribunal pourra déterminer;*

**IDENTIFIER** comme suit les principales questions qui seront traitées collectivement :

**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 puisqu'elles contreviennent 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*?
- 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**

- e) Les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles nulles puisqu'elles contreviennent aux articles 1373, 1374 et 1437 du *Code civil du Québec* ?
- f) 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* ?

**IDENTIFIER** comme suit les conclusions recherchées par l'action collective à être instituée :

**ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance en action collective;

**DÉCLARER** nulle en vertu de l'article 11.2 L.p.c. 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 et/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 présente 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.

**DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion les membres du Sous-groupe Consommateurs et du Sous-groupe Personnes morales seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action de la manière prévue par la Loi;

**FIXER** les délais d'exclusion à trente (30) jours de l'avis aux membres, à l'expiration duquel les membres du Sous-groupe Consommateurs et du Sous-groupe Personnes morales qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout

jugement à intervenir;

**ORDONNER** la publication, au plus tard trente (30) jours après la date du prononcé du jugement à intervenir sur la présente demande d'un avis aux membres par les moyens ci-dessous indiqués :

- a) Un avis sera publié une fois en français le samedi dans le Journal de Montréal et le Journal de Québec et/ou tout autre journal jugé approprié;
- b) Le même avis sera publié une fois en anglais le samedi dans The Gazette et/ou tout autre journal jugé approprié;
- c) Le même avis sera publié une fois en français et en anglais dans un communiqué de presse;
- d) Le même avis sera rendu disponible sur le site internet des procureurs de la demanderesse;
- e) Le même avis sera rendu disponible sur le site internet des défenderesses;
- f) Le même avis sera envoyé par la poste à tous les abonnés des défenderesses à deux occasions dans un délai de six (6) mois suivant l'autorisation de la présente action;

**RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour la détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge pour l'entendre;

**LE TOUT** avec frais de justice, y compris les frais des avis aux membres.

MONTRÉAL, le 10 janvier 2019

*Savonitto & ASS. inc.*

**SAVONITTO & ASS. INC.**

Avocats de la demanderesse

MONTRÉAL, le 10 janvier 2019

*De Grandpré Chait*

**DE GRANDPRÉ CHAIT S.E.N.C.R.L. /LLP**

Avocats de la demanderesse

---



---

**INVENTAIRE DES PIÈCES**


---



---

<b>PIÈCE P-1 :</b>	Courriel caviardé du membre adressé au bureau d'avocats soussigné et daté du 14 juillet 2017;
<b>PIÈCE P-2 en liasse :</b>	Jugement d'autorisation du 10 juillet 2017 et demande introductive d'instance précisée datée du 19 décembre 2017 dans le dossier de Cour portant le numéro 500-06-000776-159;
<b>PIÈCE P-3 :</b>	Facture caviardée du membre ayant contacté le bureau d'avocats soussigné pour le mois de décembre 2015;
<b>PIÈCE P-4 :</b>	Facture de M. Frainetti avec Bell Canada pour le mois d'avril 2015;
<b>PIÈCE P-5 :</b>	Facture de la demanderesse Madame Michelle Pigeon pour le mois de décembre 2015;
<b>PIÈCE P-6 :</b>	Modalités de services de Télébec applicables aux services non règlementés se trouvant sur le site de Télébec en date de l'institution de la présente demande d'autorisation;
<b>PIÈCE P-7 :</b>	Rapport CIDREQ de la défenderesse Télébec;
<b>PIÈCE P-8 :</b>	Extrait du site internet de Télébec portant comme titre « À propos de Télébec »
<b>PIÈCE P-9 :</b>	Rapport CIDREQ de la défenderesse Câblevision;
<b>PIÈCE P-10 en liasse :</b>	Extrait du site internet de Câblevision portant comme titre « Câblevision, plus de 50 ans d'histoire » et <u>extrait</u> du site internet de Télébec portant comme titre « Historique »
<b>PIÈCE P-11 :</b>	Rapport annuel 2017 de BCE inc.;
<b>PIÈCE P-12 :</b>	Organigramme de la structure corporative de BCE inc.;
<b>PIÈCE P-13 :</b>	Mémoire d'Option consommateurs déposé le 1 <sup>er</sup> octobre 2009 en commission parlementaire;

<b>PIÈCE P-14 :</b>	Extrait du site internet de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse « www.opc.gouv.qc.ca » daté du 17 janvier 2017;
(...)	(...)
<b>PIÈCE P-15 :</b>	Rapport de la firme Raymond Chabot Grant Thornton daté du 13 avril 2009;
<b>PIÈCE P-16 en liasse :</b>	Articles publiés en 2009 et 2010 sur l'article 11.2 L.p.c.;
<b>PIÈCE P-17 en liasse :</b>	Factures de Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite;
<b>PIÈCE P-18 :</b>	Modalités relatives au service de télévision de Câblevision;

MONTREAL, le 10 janvier 2019

*Savonitto & Ass inc.*

**SAVONITTO & ASS. INC.**

Avocats de la demanderesse

MONTREAL, le 10 janvier 2019

*De Grandpré Chait*

**DE GRANDPRÉ CHAIT S.E.N.C.R.L. /LLP**

Avocats de la demanderesse



BORDEREAU  
DE NOTIFICATION

Référence interne : 50317-3

### INFORMATION SUR LE DOSSIER

**Michelle Pigeon c. Télébec société en commandite et al.**

500-06-000959-185

Cour supérieure / Chambre des actions collectives

Montréal

### EXPÉDITEUR

**Catherine Grenier**

#

468, rue St-Jean, suite 400, Montréal (Québec)H2Y 2S1

514-843-3125 #207

cp@savonitto.com

### DESTINATAIRE

**Me Vincent de l'Étoile**

Langlois

1250, boul. René-Lévesque O, 20e étage, Montréal, Qc,

H3B 4W8

514-282-7808

vincent.deletoile@langlois.ca

### DÉTAILS DE LA NOTIFICATION

**Date d'envoi de la notification :** 11 janvier 2019

Heure : 17:15 HNE

État de la notification : Notifiée - Téléchargée

Nature du(des) document(s) : Demande d'autorisation d'exercer une action collective modifiée (Art. 575 C.p.c.)  
et pièces P-1 à P-18

### DOCUMENT(S) NOTIFIÉ(S)

Nom

Clé de validation

Écrivez-nous!

Demande_dautorisation_dexercer_une_action_collective_modifie_10_ja nvier_2019.pdf	555a1e21f5b49eb48861f1ed7513c637
Pice_P-1.pdf	1156eecae362a8a82355866edcf78a86
Pice_P-10_en_liasse.pdf	bc48981d718466c6c6c3d7018a05aa2a
Pice_P-11.pdf	963c064d58ed79493df6de39fe15fe61
Pice_P-12.pdf	23505182059565ff1843fb86bb30d455
Pice_P-13.pdf	12af29a609dab37d8895194c585765a4
Pice_P-14.pdf	f79b85003be2a40a6dafa8d79c2c5643
Pice_P-15.pdf	719067b261a42ee87179ee2afb49e6e4
Pice_P-16_en_liasse.pdf	ddfa27e70bdbf313c61a890ac15129f4
Pice_P-17_en_liasse.pdf	2f4c3dc835e5b60a326ea6832aac86de
Pice_P-18.pdf	52f4c57c69065edfc358fdfd51e98924
Pice_P-2.pdf	364dce12a4c191a61a6590bc3ffcb4ac
Pice_P-3.pdf	8bbbabb7b118c97452890cf06d77abd4
Pice_P-4.pdf	316a44bf7a0e6a11fb089160f0a13ed4
Pice_P-5.pdf	ae5f03927b9125a9daf777ef2a863a8c
Pice_P-6.pdf	880fcf64f004030ef44f2650d669355a
Pice_P-7.pdf	07d76c2ec869bd914c675083044c60cf
Pice_P-8.pdf	bfb1269b0afa903b71134541fdafa84b
Pice_P-9.pdf	520a9ff2e965dbe72ab88e5fac597677

## CONCLUSION

Todoc certifie que le destinataire a été notifié par courriel et que les documents transmis ont été mis à sa disposition.

Export PDF

N° : 500-06-000776-159

**COUR SUPÉRIEURE**  
(Action collective)  
Province de Québec  
District de **MONTREAL**

**MICHELLE PIGEON**

Demanderesse

c.

**TÉLÉBEC SOCIÉTÉ EN COMMANDITE**

-et-

**CÂBLEVISION DU NORD DE QUÉBEC INC.**

Défenderesses

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER  
UNE ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE**

(Art. 575 C.p.c.)

**ORIGINAL**

**Savonitto**

468, rue St-Jean, suite 400  
Montréal (Québec) H2Y 2S1  
Tél. : 514-843-3125, #201  
Fax. : 514-843-8344

Courriel : [ms@savonitto.com](mailto:ms@savonitto.com)

Notification : [notification@savonitto.com](mailto:notification@savonitto.com)

Me Michel Savonitto

☎ : 50317-1

BS2448