

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001045-208

COUR SUPÉRIEURE

(Actions collectives)

NEGAR HAGHIGHAT, domiciliée au 98, rue Audubon, dans la ville de Dollard-des-Ormeaux, province de Québec, district de Montréal, H9B 3E9.

Demanderesse

c.

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC., personne morale légalement constituée, ayant sa principale place d'affaires au Québec, au 800, rue De La Gauchetière Ouest, bureau 4000, dans la ville de Montréal, province de Québec, district de Montréal, H5A 1K3

Défenderesse

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

Mis en cause

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE DE L'ACTION COLLECTIVE
DU 10 février 2022
(Art. 141 et 583 C.p.c.)

À L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

1. En mars 2019, la défenderesse a unilatéralement augmenté les frais de retard qu'elle impose à ses clients dans le cadre de services de télécommunication, les faisant passer de 26,82% à 42,58% annuellement.

2. Ces frais de retard sont abusifs et lésionnaires en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (« **L.p.c.** ») et du *Code civil du Québec* (« **C.c.Q.** »). C'est pourquoi la demanderesse intente la présente action collective en réduction de l'obligation et en dommages punitifs contre la défenderesse.
3. La demanderesse s'adresse au Tribunal afin de faire réduire le taux d'intérêt imposé par la défenderesse de 42,58 % à 15 % et afin d'obtenir l'octroi de dommages punitifs compte tenu de l'insouciance et l'ignorance dont elle fait preuve en violant les dispositions d'ordre public de la L.p.c.

II. L'AUTORISATION DE L'ACTION COLLECTIVE

4. Le 18 janvier 2021, le Tribunal a autorisé l'exercice de la présente action collective contre la défenderesse et attribué le statut de représentant à Monsieur Christopher Zakem.
5. Dans son jugement, le Tribunal a défini le groupe comme suit :

« Toutes les personnes résidant ou ayant résidé au Québec et qui ont payé, entre le 1er mars 2019 et la date de publication de l'avis aux membres [soit le 13 mars 2021], des frais de paiement de retard au taux annuel de 42,58 % sur le montant d'au moins une facture émise par la Défenderesse en vertu de l'un des contrats d'adhésion régi par les termes et modalités suivants : Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants, Modalités de service de Rogers pour petites entreprises et autres renseignements, Modalités de service de Fido.

Sont exclus du groupe toutes les personnes dont le contrat contient une clause d'arbitrage obligatoire et qui n'ont pas contracté en tant que consommateurs »

(...)

- 5.1. Le 7 décembre 2021, M. Zakem a déposé une Demande de substitution du représentant et de modification de la demande introductive d'instance.
- 5.2. Le [date du jugement sur la modification], la demanderesse a été substituée à M. Zakem et la définition du groupe a été modifiée comme suit :

« Toutes les personnes résidant ou ayant résidé au Québec et qui ont payé, entre le 1er mars 2019 et le 13 mars 2021, des frais de paiement de retard au taux annuel de 42,58 % sur le montant d'au moins une facture émise par la Défenderesse en vertu de l'un des contrats d'adhésion régi par les termes et modalités suivants, dans leurs versions anglaises et françaises : Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants, Modalités de service de Rogers pour petites entreprises et autres renseignements, Modalités de service de Fido, Entente du Programme de paiement de Fido, Entente de financement –

Accessoires de Rogers. Convention de financement d'appareil de Rogers.

Sont exclus du groupe toutes les personnes dont le contrat contient une clause d'arbitrage obligatoire et qui n'ont pas contracté en tant que consommateurs »

(ci-après les « **membres** »)

6. Les principales questions en litige devant être traitées collectivement sont les suivantes :
 - a. La défenderesse a-t-elle violé les règles de droit commun applicables au Québec incluant celles prévues dans la *Loi sur la protection du consommateur*, en chargeant des frais de retard à ses clients à un taux d'intérêt annuel de 42,58%?
 - b. Les agissements reprochés à la défenderesse ont-ils causé des dommages aux Membres?
 - c. La défenderesse est-elle responsable des dommages subis par la demanderesse et les membres en vertu du *Code civil du Québec*?
 - d. La défenderesse est-elle responsable des dommages subis par la demanderesse et les membres en vertu de la lésion objective prévue à la L.p.c.?
 - e. La demanderesse et les membres ont-ils droit à des dommages punitifs en vertu de la L.p.c.?
 - f. Est-ce que les condamnations doivent faire l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif?

III. LES PARTIES

A. LA DÉFENDERESSE

7. La défenderesse fait notamment affaire sous les noms *Rogers* et *Fido*.
8. Elle est une entreprise qui œuvre principalement dans le domaine des services de télécommunications, le tout tel qu'il appert d'un extrait du Registraire des entreprises du Québec, communiqué comme **pièce P-1**.
9. La défenderesse offre au Québec des services de téléphonie sans fil, de téléphonie résidentielle et d'accès à internet, tel qu'il appert d'un extrait du site internet de la défenderesse, communiqué comme **pièce P-2**.

10. La défenderesse a réalisé au cours des années financières 2019 et 2020 des revenus moyens de plus de quatorze milliards de dollars et des bénéfices nets moyens de près de deux milliards de dollars par année, tel qu'il appert de son rapport annuel pour l'année financière 2020, communiqué comme **pièce P-3**.

B. (...) LA DEMANDERESSE

11. (...) La demanderesse est une cliente de longue date de la défenderesse dans le cadre d'un contrat de service de téléphonie cellulaire.
12. (...)
- 12.1. Le contrat de la demanderesse couvre son téléphone cellulaire, qu'elle utilise majoritairement à des fins personnelles ainsi que, dans une plus petite mesure, aux fins de son travail.
13. La demanderesse acquitte elle-même sa facture auprès de la défenderesse.
14. Au cours de la période visée par l'action collective, la demanderesse s'est vu imposer par la défenderesse des frais de paiement de retard au taux annuel de 42,58%, tel qu'il appert des factures communiquées *en liasse* comme **pièce P-4.1**

IV. LA RELATION CONTRACTUELLE

15. La relation contractuelle entre la défenderesse et les membres du groupe est régie par des contrats de consommation et d'adhésion typiques dont les membres n'ont pu négocier les termes.
16. Plus précisément, les contrats de consommation et d'adhésion visés par la présente action collective sont les suivants :
- a. Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants, **pièce P-5 A** ;
 - b. Modalités de service de Rogers pour petites entreprises et autres renseignements importants, **pièce P-5 B** ;
 - c. Modalités de service de Fido, **pièce P-5 C** ;
 - d. Entente du Programme de paiement de Fido, **pièce P-5 D** ;
 - e. Entente de financement – Accessoires de Rogers, **pièce P-5 E** ;
 - f. Convention de financement d'appareil de Rogers, **pièce P-5 F** ;

V. LES FAITS

17. Dans le cours normal de ses affaires, la défenderesse applique des « frais de paiement de retard » lorsque les soldes des factures mensuelles qu'elle émet sont acquittés par ses clients après leur date d'échéance.
18. Avant le 1^{er} mars 2019, la défenderesse appliquait, à titre de frais de paiement de retard, un taux annuel de 26,82 % sur les montants en souffrance.
19. Ce taux de 26,82 % est le taux utilisé par la quasi-totalité des concurrents de la défenderesse faisant affaire au Québec, tel qu'il appert des contrats de service des principaux concurrents de la défenderesse produits en liasse, **pièce P-6**.
20. Le ou vers le 1^{er} mars 2019, la défenderesse a modifié unilatéralement le taux d'intérêt applicable sur les montants en souffrance des comptes des membres du groupe, le faisant grimper à 42,58 % annuellement.
21. À partir du 1^{er} mars 2019, les membres de la présente action collective se sont donc vu imposer par la défenderesse le taux de 42,58 % par an à titre de frais de paiement de retard.
22. Cette hausse unilatérale représente une augmentation substantielle de 58,76 % pour les membres du groupe alors que les modalités de paiement sont demeurées inchangées et qu'aucune modification contractuelle concomitante ne justifie cette hausse.
23. Les membres du groupe étant des consommateurs ou des adhérents, ils n'ont pu négocier les modalités de leur contrat de service et sont bien souvent captifs face à l'imposition d'une telle hausse par la défenderesse, notamment parce que les contrats prévoient des frais de résiliation.
24. La défenderesse n'a pas modifié son comportement à la suite de la dénonciation judiciaire (...) quant à l'existence de cette violation et, en date de ce jour, elle continue d'imposer aux membres du groupe des frais de retard à un taux d'intérêt annuel de 42,58 %, tel qu'il appert des différents contrats communiqués comme pièces P-5A à P-5E.

VI. LA RESPONSABILITÉ DE LA DÉFENDERESSE

25. En augmentant unilatéralement les frais de retard au taux de 42,58% par an, la défenderesse a abusé du déséquilibre de pouvoir qui existe entre elle et les membres du groupe pour imposer une condition excessive, déraisonnable et totalement disproportionnée, violant ainsi les articles 6, 7, 1375 et 1437 du C.c.Q., ainsi que l'article 8 de la L.p.c.
26. Les frais de retard imposés par la défenderesse sont abusifs et lésionnaires.

27. D'abord, le taux directeur de la Banque du Canada est présentement à 0,25 % et n'a jamais excédé 1,75 % depuis le 1^{er} janvier 2019, pour une moyenne de 1,04 % depuis cette date, tel qu'il appert des séries quotidiennes du taux d'intérêt au Canada pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 14 avril 2021, communiquées comme **pièce P-7**.
28. Pour la même période, le taux des prêts à la consommation a été en moyenne de 8,89% et est présentement de 7,70%, tel qu'il appert des Statistiques du marché financier, données du mercredi, de la Banque du Canada, communiquées comme **pièce P-8**.
29. De plus, le taux d'intérêt légal et l'indemnité additionnelle n'ont jamais excédé 7 % depuis le 1^{er} janvier 2019 et sont présentement à 5 %, tel qu'il appert du tableau de calcul du Barreau du Québec produit comme **pièce P-9**.
30. Les frais de retard au taux de 42,58% sont nettement supérieurs à la pratique dans l'industrie des télécommunications : aucun des principaux concurrents de la défenderesse — à l'exception de Bell qui fait elle aussi face à des poursuites judiciaires à cet égard — n'impose des frais de paiement de retard aussi élevés au Québec, tel qu'il appert des contrats de ces concurrents, pièce P-6.
31. En effet, les principaux concurrents de la défenderesse imposent des frais de retard qui n'excèdent pas un taux de 26,82 % par année.
32. À titre d'exemple, la concurrente Telus, dont les modalités de services sont incluses à la pièce P-6A, ajuste son taux d'intérêt pour les frais de paiement de retard pour le Québec, reconnaissant ainsi l'existence d'une norme distincte au sein de la province.
33. De plus, la défenderesse a pris sa décision d'augmenter ses frais de retard en toute connaissance — ou à tout le moins, en toute insouciance — du caractère abusif et lésionnaire de ce nouveau taux d'intérêt, ce qui justifie l'octroi de dommages punitifs en l'espèce.
34. Lorsque la défenderesse a commencé à exiger des frais de retard annuel de 42,58%, son seul concurrent qui exigeait des frais de retard aussi élevés était poursuivi pour les mêmes motifs dans le cadre de deux actions collectives autorisées par la Cour supérieure du Québec.
35. En outre, l'augmentation du taux d'intérêt par la défenderesse survient après que la Cour d'appel du Québec se soit prononcée sur le caractère abusif de frais de retard conjugués à une pénalité calculés à un taux d'intérêt annuel cumulatif de 44%, tel qu'il appert de l'arrêt de la Cour d'appel rendu le 24 mai 2013 dans l'affaire *Diamantopoulos c. Construction Dompat inc.*, 2013 QCCA 929.
36. Cette augmentation survient aussi après que la Cour d'appel du Québec ait aussi conclu que des frais de retard conjugués à une pénalité calculés à un taux d'intérêt

annuel cumulatif de 49% sont abusifs, tel qu'il appert de l'arrêt de la Cour d'appel rendu le 13 décembre 2012 dans l'affaire 9149-5408 *Québec inc. c. Groupe Ortam inc.*, 2012 QCCA 2275.

37. Compte tenu de ces faits, la défenderesse savait ou ne pouvait ignorer le caractère abusif et lésionnaire du taux d'intérêt qu'elle a choisi d'imposer aux membres du groupe.

VII. LES DOMMAGES

38. Depuis le 1^{er} mars 2019, la demanderesse et les membres du groupe se sont vu imposer des frais de retards abusifs et lésionnaires par la défenderesse.
39. La demanderesse et les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse la réduction du taux d'intérêt applicable sur les frais de retard qu'ils ont payés, de 42,58% à 15 % l'an, ou toute autre réduction que le Tribunal déterminera après avoir entendu la preuve, ainsi que le remboursement, à titre de dommages-intérêts matériels, des frais de retard payés en excès de ce dernier taux.
40. En plus, la demanderesse et les membres du groupe ayant contracté en tant que consommateurs sont en droit d'obtenir de la défenderesse des dommages punitifs pour les motifs exposés plus haut.

VIII. RECOUVREMENT COLLECTIF

41. La défenderesse détient les informations sur le montant total des frais de retard perçu des membres du groupe depuis le 1^{er} mars 2019.
42. Cette preuve permettra d'établir de façon suffisamment précise les dommages réclamés pour les membres du groupe afin que la condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif conformément au premier alinéa de l'article 595 du *Code de procédure civile*. Il en est de même pour une condamnation en dommages punitifs.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective pour tous les membres.

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse ainsi qu'à chacun des membres une somme équivalente à la réduction du taux d'intérêt de 42,58% à 15%, applicable sur les frais de retard payés, à titre de dommages-intérêts pour le préjudice matériel, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du dépôt de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes.

CONDAMNER la défenderesse à payer à la demanderesse ainsi qu'à chacun des membres une somme de dommages punitifs, à être déterminée selon la preuve, avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du jugement à être prononcé et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes.

LE TOUT avec les entiers dépens incluant les frais d'expertise et les frais de publication des avis aux membres.

À Montréal, le 10 février 2022

À Montréal, le 10 février 2022



TRUDEL JOHNSTON & L'ESPÉRANCE
AVOCATS DE LA DEMANDERESSE

Me Philippe H. Trudel
Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Jessica Lelièvre
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90
Montréal (Québec) H2Y 2X8
Tél. : 514 871-8385
Téléc. : 514 871-8800
philippe@tjl.quebec
mathieu@tjl.quebec
jessica@tjl.quebec



PAQUETTE GADLER INC.
AVOCATS DE LA DEMANDERESSE

Me Guy Paquette
Me Annie Montplaisir
353, rue Saint-Nicolas, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 2P1
Tél. : 514 849-0771
Téléc. : 514 849-4817
gpaquette@paquettegadler.com
amontplaisir@paquettegadler.com

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001045-208

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

NEGAR HAGHIGHAT

Demanderesse

c.

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA
INC.

Défenderesse

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

Mis en cause

AVIS DE DÉNONCIATION DES PIÈCES MODIFIÉE

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE L'ACTION COLLECTIVE, LA DEMANDERESSE ENTEND INVOQUER LES PIÈCES SUIVANTES :

PIÈCE P-1 : Extrait du *Registraire des entreprises du Québec* – Rogers Communications Canada Inc.

PIÈCE P-2 : Extrait du site internet de la défenderesse intitulé « Pourquoi choisir Rogers », en date du 15 avril 2021.

PIÈCE P-3 : Rapport annuel de la défenderesse pour l'année financière 2020.

PIÈCE P-4 : (...)

PIÈCE P-4.1 : Factures de la demanderesse pour la période du 1^{er} mars 2019 au 15 mars 2021, en liasse.

PIÈCE P-5 : Contrats de service de la défenderesse :

A. *Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants ;*

B. *Modalités de service de Rogers pour petites entreprises et autres renseignements importants ; (...)*

- C. *Modalités de service de Fido ;*
- D. *Entente du Programme de paiement de Fido ;*
- E. *Entente de financement – Accessoires de Rogers ; et*
- F. *Convention de financement d'appareils de Rogers.*

PIÈCE P-6 : Contrats de service des principaux concurrents de la défenderesse :

- A. *Modalités de service de Telus ;*
- B. *Modalités de service de Koodo ; et*
- C. *Modalités de service de Vidéotron.*

PIÈCE P-7 : Séries quotidiennes du taux directeur de la Banque du Canada pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 14 avril 2021.

PIÈCE P-8 : Taux des prêts à la consommation, Statistiques du marché financier, données du mercredi, Banque du Canada, pour la période du 2 janvier 2019 au 7 avril 2021.

PIÈCE P-9 : Tableau de calcul de l'intérêt légal et de l'indemnité additionnelle du Barreau du Québec pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 14 avril 2021.

À Montréal, le 10 février 2022

À Montréal, le 10 février 2022



TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
AVOCATS DE LA DEMANDERESSE

Me Philippe H. Trudel
Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Jessica Lelièvre
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90
Montréal (Québec) H2Y 2X8
Tél. : 514 871-8385
Téléc. : 514 871-8800
philippe@tjl.quebec
mathieu@tjl.quebec
jessica@tjl.quebec



PAQUETTE GADLER INC.
AVOCATS DE LA DEMANDERESSE

Me Guy Paquette
Me Annie Montplaisir
353, rue Saint-Nicolas, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 2P1
Tél. : 514 849-0771
Téléc. : 514 849-4817
gpaquette@paquettegadler.com
amontplaisir@paquettegadler.com

No.: 500-06-00145-208

(Chambre des actions collectives)

C O U R S U P É R I E U R E

DISTRICT DE MONTRÉAL

NEGAR HAGHIGHAT

Demanderesse

c.

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.

Défenderesse

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

Mis en cause

Notre dossier: 1454-1

BT 1415

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
MODIFIÉE DE L'ACTION COLLECTIVE**

(Art. 141 et 583 *C.p.c.*)

O R I G I N A L

Avocats:

M^e Philippe H. Trudel

M^e Mathieu Charest-Beaudry

M^e Jessica Lelièvre

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE, S.E.N.C.

750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90

Montréal (Québec) H2Y 2X8

Tél. : 514 871-8385

Télec. : 514 871-8800

philippe@tjl.quebec

mathieu@tjl.quebec

jessica@tjl.quebec