

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No de dossier :

Première instance :

No CS : 500-06-000922-183

COUR D'APPEL

---

**9238-0831 QUÉBEC INC.** faisant affaires  
sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO**,  
corporation légalement constituée, ayant  
son siège social situé au 7, rue Sainte-  
Anne, Ville-Marie (Québec) J9V 2B6

APPELANTE - Demanderesse

c.

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**, société dûment  
constituée, ayant son siège social au 612,  
rue St-Jacques, 18<sup>e</sup> étage, Montréal  
(Québec) H3C 4M8

INTIMÉE – Défenderesse

**DÉCLARATION D'APPEL**

**(Article 352 C.p.c.)**

Partie appelante

Datée du 11 octobre 2019

---

**L'APPELANTE-DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Dans un jugement daté du 10 septembre 2019, le juge André Prévost (j.c.s.) a rendu un jugement par lequel il accueille la demande d'autorisation contre la défenderesse Télébec et la rejette contre l'intimée Vidéotron, tel qu'il appert du jugement entrepris communiqué en **Annexe-1**.
2. L'avis de jugement est daté du 16 septembre 2019.

3. Les moyens d'appel sont exposés ci-après.
  - A) **Le juge de première instance commet une erreur de droit en concluant qu'une renonciation à l'application de l'article 2125 C.c.Q. constitue une fin de non-recevoir à l'analyse du caractère abusif d'une clause de résiliation de contrat.**
4. Cette conclusion du juge de première instance à l'égard de l'intimée Vidéotron contredit les enseignements de cette Cour et de la Cour supérieure sur la même question dans les affaires *Bell Canada*, *Bell Mobilité*, *Rogers* et *Telus*.
5. Il s'agit d'une erreur fondamentale du juge de première instance qui vicie son raisonnement et, par voie de conséquence, les motifs justifiant le rejet de la demande d'autorisation à l'égard de Vidéotron.
6. En effet, que le client, le consommateur ou le bénéficiaire de services ait ou non renoncé à son droit à la résiliation de son contrat, le caractère abusif de la clause de résiliation demeure ouvert à l'analyse et l'art. 1437 C.c.Q. peut dans tous les cas entraîner la nullité ou la réduction des obligations découlant d'une telle clause.
7. Une renonciation à la résiliation de contrat insérée dans une clause contractuelle d'adhésion ne constitue pas un abri ou une immunité contre l'abus.
8. Le raisonnement du juge de première instance est également en porte-à-faux avec ses motifs au soutien de l'autorisation accordée contre la défenderesse Télébec puisque l'art. 1437 C.c.Q. sera la base de l'action collective à l'encontre de cette dernière et, sur la base d'un obstacle artificiel, ne pourrait l'être à l'égard de l'intimée Vidéotron.
9. Cette erreur du juge de première instance justifie l'intervention de cette Cour.

**B) La juge de première instance fait une lecture restrictive des allégations de la demande pour autorisation et des pièces à son soutien.**

10. Le juge de première instance s'éloigne des enseignements de la Cour suprême, de cette Cour et de son rôle de juge autorisateur lorsqu'il semble exiger la présence d'un représentant ayant subi la pratique reprochée à l'intimée Vidéotron.
11. Le juge de première instance omet de tenir certains faits essentiels pour avérés qui justifient *prima facie* une conclusion d'abus à l'égard des clauses de résiliation de contrat de l'intimée Vidéotron.
12. Le juge de première instance s'immisce également dans un arbitrage de ce qui pourrait être ou non préjudiciable pour les membres, ce qui relève du fond.
13. Au surplus, toutes les clauses de l'intimée Vidéotron qui prévoient des frais de résiliation de contrat sont plus désavantageuses que celles qui ont été sanctionnées dans les affaires *Bell Mobilité*, *Rogers* et *Telus* et incluent une portion de perte de profits et de revenus futurs, ce qui va encore une fois à l'encontre des nombreux jugements et arrêts rendus sur la même question.
14. Le juge de première instance établit des distinctions entre les diverses clauses de résiliation de contrat des services internet et téléphonie sans avoir eu le bénéfice d'une preuve complète à cet égard.
15. Cette erreur du juge de première instance justifie également l'intervention de cette Cour.
16. L'appel est bien fondé.

**L'APPELANTE DEMANDE CE QUI SUIV À CETTE COUR :**

- a) **ACCUEILLIR** l'appel.
- b) **ACCUEILLIR** la demande pour autorisation d'exercer une action collective contre l'intimée.
- c) **AUTORISER** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

***« Une action en nullité et dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »***

- d) **ATTRIBUER** à **9238-0831 QUÉBEC INC.** faisant affaires sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

***« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par l'intimée des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »***

- e) **IDENTIFIER** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :
  - i. Les frais de résiliation de contrat exigés par l'intimée sont-ils abusifs ?
  - ii. Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à l'intimée ?
  - iii. Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages ?
- f) **IDENTIFIER** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :
- g) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse.
- h) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective.

- i) **CONDAMNER** la défenderesse Vidéotron à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date de signification de la présente demande.
- j) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*.
- k) **CONDAMNER** la défenderesse Vidéotron à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
- l) **CONDAMNER** la défenderesse Vidéotron aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.
- m) **IDENTIFIER** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :
  - Le montant des dommages individuels.
- n) **DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi.
- o) **FIXER** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.
- p) **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer.
- q) **RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi.
- r) **ORDONNER** au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

- s) **CONDAMNER** la défenderesse Vidéotron aux frais de justice tant e première instance qu'en appel, incluant les frais de publication de l'avis aux membres.

**Avis** de la présente déclaration d'appel est donné à :

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**  
612, rue St-Jacques, 18<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3C 4M8  
Intimée-Défenderesse

et

**Me Patrick Ouellet**  
**Me Erika Normand-Couture**  
Woods s.e.n.c.r.l.  
2000, avenue McGill College, bureau 1700  
Montréal (Québec) H3A 3H3  
Procureurs de l'intimée-défenderesse Vidéotron s.e.n.c.

et

**Grefe de la Cour Supérieure**  
Palais de justice de Montréal  
1, rue Notre-Dame Est  
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Québec, le 11 octobre 2019

BGA inc

---

**Me David Bourgoin**  
dbourgoin@bga-law.com  
**BGA INC.**  
(Code d'impliqué : BB-8221)  
67, rue Sainte-Ursule  
Québec (Québec) G1R 4E7  
Téléphone : 418 692-5137  
Télécopieur : 418 692-5695  
Avocats de l'APPELANTE-Demanderesse  
Référence : BGA-0217-1

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR D'APPEL

---

No de dossier :

Première instance :  
No CS : 500-06-000922-183

**9238-0831 QUÉBEC INC.** faisant affaires  
sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO**

APPELANTE - Demanderesse

c.

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**

INTIMÉES – Défenderesses

**LISTE DE L'ANNEXE AU SOUTIEN DE LA**  
**DÉCLARATION D'APPEL**

Partie appelante  
Datée du 11 octobre 2019

**ANNEXE 1 :** Jugement de l'honorable André Prévost (j.c.s.) rendu le  
10 septembre 2019

Québec, le 11 octobre 2019

*BGA inc.*

---

**Me David Bourgoïn**  
dbourgoïn@bga-law.com  
**BGA INC.**  
(Code d'impliqué : BB-8221)  
67, rue Sainte-Ursule  
Québec (Québec) G1R 4E7  
Téléphone : 418 692-5137  
Télécopieur : 418 692-5695  
Avocats de l'APPELANTE-Demanderesse  
Référence : BGA-0217-1

# **ANNEXE 1**

Jugement de l'honorable André Prévost (j.c.s.)  
rendu le 10 septembre 2019



**COUR SUPÉRIEURE**  
(Action collective)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000922-183

DATE : LE 10 SEPTEMBRE 2019

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.**

---

**9238-0831 QUÉBEC INC., faisant affaires sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO**  
Demanderesse

c.  
**TÉLÉBEC**  
et  
**VIDÉOTRON S.E.N.C.**  
Défenderesses

---

**JUGEMENT**

**(Sur la Demande remodifiée pour autorisation d'exercer une action collective)**

---

[1] 9238-0831 Québec inc. (Boustifo) demande l'autorisation d'exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe suivant<sup>1</sup> :

Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vu imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par l'une ou l'autre des défenderesses des conditions ou des frais de résiliation de contrat.

---

<sup>1</sup> La modification à la description du groupe a été autorisée par jugement du 9 novembre 2018.

[2] La nature de l'action que Boustifo entend exercer est ainsi décrite à la demande d'autorisation remodifiée<sup>2</sup> :

34. La nature du recours que la demanderesse entend exercer pour le compte des membres est une action en nullité et dommages-intérêts contre les défenderesses afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée.

[3] Boustifo, qui a signé un contrat avec Télébec, recherche de cette dernière les réparations suivantes :

- a) la nullité de la clause de résiliation de son contrat; et
- b) le remboursement des frais de résiliation payés.

[4] Elle recherche les mêmes conclusions à l'égard de Vidéotron S.E.N.C. (Vidéotron) avec qui elle n'a signé aucun contrat mais dont les frais de résiliation qu'elle impose à sa clientèle d'affaires seraient similaires.

### **LE CONTEXTE**

[5] Les faits suivants sont tirés de la lecture de la demande remodifiée et des pièces.

[6] Boustifo exploite une « brûlerie-bistro-café » dans la région du Témiscamingue.

[7] Cliente de Télébec depuis 2010, elle signe avec cette dernière, le 18 février 2011, un contrat de téléphonie filaire, comprenant une ligne téléphonique et les services d'internet, d'une durée de 60 mois prenant fin le 19 mars 2016<sup>3</sup> (le Contrat). Le forfait mensuel s'élève à 60,25 \$ plus les taxes applicables.

[8] Le Contrat contient notamment :

<sup>2</sup> Tout au cours des plaidoiries, les parties ont référé à la demande d'autorisation modifiée du 3 octobre 2018 jointe à la demande pour permission de modifier la demande d'autorisation portant la même date. Cette dernière demande, par ailleurs contestée, a été entendue en même temps que celles de Bell Canada et de Cogeco Connexion inc. soulevant un moyen déclinatoire. Le lendemain de l'audition de l'ensemble de ces demandes, soit le 19 octobre 2018, la demanderesse a informé le juge soussigné qu'elle consentait désormais aux demandes pour exception déclinatoire de Bell et de Cogeco et limitait sa demande de modification de la demande d'autorisation à la description du groupe seulement. Par jugement du 9 novembre 2018, le juge soussigné a accueilli les demandes pour exception déclinatoire ainsi que la demande de modification visant la description du groupe. Conséquemment, la demande d'autorisation modifiée doit être lue en tenant compte du jugement du 9 novembre 2018. C'est ce que le Tribunal décrit au présent jugement comme étant la demande d'autorisation remodifiée, la demanderesse n'ayant pas jugé opportun de produire une telle procédure.

<sup>3</sup> P-1.

- a. une clause de renouvellement automatique pour des périodes successives égales à la période initiale<sup>4</sup>; et
- b. une clause de résiliation unilatérale prévoyant le paiement de certains frais<sup>5</sup>.

[9] Le 5 janvier 2016, Télébec transmet à Boustifo une lettre l'informant du renouvellement du Contrat à son échéance aux mêmes termes et conditions, à moins que cette dernière indique dans les 30 jours qu'elle ne souhaite pas le voir renouvelé<sup>6</sup>. N'ayant reçu aucune indication à cet effet, le 13 avril 2016, Télébec lui transmet une lettre confirmant son renouvellement<sup>7</sup>.

[10] À l'automne 2017, désirant mettre fin au Contrat, un représentant de Boustifo communique avec Télébec pour s'enquérir des conditions de résiliation. Il est alors informé que des frais de résiliation de 1 760 \$ plus les taxes seraient facturés, soit 50 % du coût restant des services pour le terme du Contrat.

[11] Boustifo allègue que les termes et conditions du renouvellement ne lui ont jamais été transmis ou portés à sa connaissance. Elle n'aurait pas, non plus, bénéficié d'une gratuité ou d'une réduction sur un appareil ou un équipement en contrepartie de son engagement initial de 60 mois ou de son renouvellement.

[12] Elle s'adresse donc à la *Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication* (CPRST) ainsi qu'au *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC). Ses démarches ne donnent aucun résultat qui lui soit favorable<sup>8</sup>.

[13] Boustifo résilie néanmoins le Contrat et le 7 avril 2018, elle se voit facturer 1 474,37 \$ plus les taxes à titre de frais de résiliation<sup>9</sup>. Elle refuse de payer considérant ces frais injustifiés et abusifs.

[14] Toutefois, vu l'absence d'autres fournisseurs dans sa région, elle demeure cliente de Télébec pour ses services d'internet<sup>10</sup>.

[15] Enfin, elle allègue que Vidéotron impose des frais de résiliation similaires à sa clientèle d'affaires<sup>11</sup> et qu'elle doit également être sanctionnée pour cette pratique.

---

<sup>4</sup> *Id.*, paragr. 2.

<sup>5</sup> *Id.*, paragr. 3.

<sup>6</sup> P-2.

<sup>7</sup> *Id.*

<sup>8</sup> *Id.*

<sup>9</sup> P-3.

<sup>10</sup> P-4.

<sup>11</sup> P-5.

**ANALYSE**

[16] L'exercice de l'action collective est sujet à l'autorisation préalable du tribunal qui doit s'assurer que les conditions fixées par l'article 575 du *Code de procédure civile* (C.p.c.) sont respectées :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° 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;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[17] À cette étape, le tribunal exerce un rôle de filtrage. Il doit s'assurer que le demandeur satisfait aux quatre conditions de l'article 575 C.p.c. sans toutefois se prononcer sur le fond du litige. Il privilégie une interprétation et une application larges de ces conditions<sup>12</sup>. Le fardeau du demandeur est peu exigeant, il doit simplement démontrer que sa cause est défendable<sup>13</sup>.

[18] L'analyse se fonde sur les faits allégués à la demande d'autorisation, de même que sur ceux contenus aux pièces qui l'accompagnent ainsi qu'à toute preuve appropriée autorisée par le tribunal. Ces faits sont tenus pour avérés sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts<sup>14</sup>.

[19] Rappelons, enfin, qu'avant le jugement d'autorisation, le recours n'existe pas sur une base collective<sup>15</sup>. C'est donc à la lumière du recours individuel du demandeur qu'il sera déterminé si les conditions de l'article 575 C.p.c. sont remplies<sup>16</sup>.

[20] Qu'en est-il en l'instance?

<sup>12</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 7 et 8.

<sup>13</sup> *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 37.

<sup>14</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, précité, note 12, paragr. 60; *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, paragr. 48.

<sup>15</sup> *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, paragr. 109.

<sup>16</sup> *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, paragr. 10; *Champagne c. Subaru Canada inc.*, 2018 QCCA 1554, paragr. 22.

i. L'apparence de droit : une cause défendable (art. 575 (2) C.p.c.)

[21] Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service par le client est au cœur du débat soulevé par Boustifo. De manière accessoire, les conditions de renouvellement du Contrat qui le lie à Télébec sont aussi en cause.

[22] Il convient de reproduire les clauses des contrats se rapportant à leur résiliation :

**Télébec**

Téléphonie

*3. Résiliation par le client.*

*Si le client résilie le présent contrat ou une partie des services offerts en vertu des présentes avant l'expiration du contrat, le client doit payer à Télébec, en un versement unique, les frais de service et/ou de construction en souffrance ainsi que les frais de résiliation conformément à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.*

2.8.4 Modalités

*1. Période contractuelle*

*a) La période contractuelle du service Centrex Télébec est d'une durée minimale de 1 an, 3 ans ou 5 ans.*

*b) L'abonné peut résilier un contrat du service Centrex de 1 an, 3 ans ou 5 ans, à la condition de payer les frais de résiliation calculés selon ce que prévoit l'article d) ci-après.*

*c) Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si l'abonné conserve au moins 50% des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou 50 % des lignes Centrex louées à la date de résiliation du contrat, la quantité de lignes la plus élevée étant utilisée.*

*d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :*

$$F.R. = T.M. \times (N.L.R. - 50\% \text{ du } T.L.) \times N.M.$$

*N.L.R.*

*Légende:*

*F.R.: Frais de résiliation*

*T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées*

*N.L.R: Nombre de lignes résiliées par l'abonné*

*T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.*

*N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.*

#### Internet

##### RÉSILIATION PAR LE CLIENT

*5.0 Le Client peut, en tout temps après le début du contrat, résilier le présent contrat, en tout ou en partie, en payant à Télébec Internet des frais de résiliation égaux à la valeur actualisée du total des tarifs mensuels non encore échus compte tenu du loyer de l'argent de Télébec Internet à la date de résiliation.*

#### **Vidéotron**

##### Téléphonie

**10.4 Résiliation avant terme** — *Les abonnements effectués aux termes de l'article 10 ne peuvent être résiliés avant terme et le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec. Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié, les pénalités suivantes à titre de dommages-intérêts :*

**10.4.1 Téléphonie par câble :** *une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.*

**10.4.2 Téléphonie numérique :**

- *Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation avant le premier jour du quatrième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 100 % des mensualités pour les trois (3) premiers mois de l'abonnement; ou*
- *Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à l'intérieur du quatrième mois suivant la Date effective, aucune pénalité ne sera applicable; ou*

- *Si, pendant la durée de l'abonnement initial ou de tout renouvellement automatique, le cas échéant, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à partir du premier jour du cinquième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.*

### Internet

*11.1 **Durée** - Sous réserve des dispositions ci-après énoncées, la présente convention entre en vigueur à la Date effective et sera d'une durée minimale de trente (30) jours, laquelle sera reconduite de manière automatique pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours. Le client pourra, en tout temps, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Vidéotron, résilier cette convention ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services.*

***Période d'abonnement prolongée à tarif réduit** — Selon les Services choisis par le Client, une période d'abonnement prolongée à tarif réduit pourra être disponible. Dans ce cas, le Client pourra choisir de s'abonner aux Services en question pour une durée d'abonnement prolongée de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (la « Période d'abonnement prolongée »). À l'expiration de la Période d'abonnement prolongée, l'abonnement aux Services sera automatiquement renouvelé, au tarif réduit alors en vigueur pour les Services en question, pour des périodes additionnelles successives de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, selon la durée de l'abonnement initial, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement prolongée ou toute période de renouvellement, le cas échéant.*

*11.2 **Promotion** - Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte par Vidéotron et en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eût été de cette promotion, l'abonnement est conclu pour la période visée par la promotion (la « Période de promotion ») et ne peut être résilié avant terme. À l'expiration de la Période de promotion, l'abonnement est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions ou au tarif régulier en vigueur pour ce type d'abonnement selon ce qui est applicable à cette promotion à moins que Vidéotron ne reçoive du client un avis de non renouvellement dans les dix (10) jours précédant l'expiration de la Période de promotion.*

**11.3 Résiliation dans le cadre d'une promotion** - Advenant que malgré les dispositions du paragraphe 11.2, le client résilie un abonnement effectué dans le cadre d'une promotion avant la fin de la Période de promotion, le client devra payer à Vidéotron, à titre de dommages-intérêts, les pénalités suivantes :

11.3.1 Pour le Service d'accès Internet, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat; 11.3.2 Lorsque le modem et/ou routeur est loué, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat; 11.3.3 Lorsque le modem, routeur et/ou la clé Internet mobile a (ont) été acheté(s), une pénalité équivalente au rabais consenti au client lors de l'acquisition du modem, du routeur ou de la clé Internet mobile.

[23] Les clauses s'appliquant au renouvellement du Contrat (Télébec) sont les suivantes :

22. Le Contrat et le Tarif prévoient son renouvellement automatique au terme de la période initiale du Contrat.

**2. Durée du contrat**

*Le service Centrex est offert en vertu d'un contrat d'une durée minimale (la « période initiale ») au choix du client, tel qu'indiqué l'annexe 1 et selon les modalités mentionnées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.*

*Le présent contrat se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à l'annexe 1 (la « période de renouvellement »), à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler le présent contrat, au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.*

- **P-1, Contrat du Service Centrex Télébec, numéro CHT168A005**

*a. Tous les clients seront avisés de la date du renouvellement de leur contrat, par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique au moins soixante (60) jours avant l'échéance de leur présent contrat.*

*b. Les clients seront avisés du renouvellement automatique de leur contrat à l'intérieur d'un délai de 35 jours ou moins après le renouvellement de celui-ci.*

*c. Les clients seront avisés par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique, qu'ils pourront annuler le renouvellement automatique de leur contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis du renouvellement automatique du contrat.*

- **P-1, Tarif général, Télébec, société en commandite, CRTC 25140**



[24] L'article 2125 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) permet au client de résilier unilatéralement un contrat de service et l'article 2129 C.c.Q. prévoit les conséquences qui en découlent :

**2125.** Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.

**2129.** Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

[25] Les articles 2125 et 2129 C.c.Q. ne sont pas d'ordre public et, en conséquence, les parties à un contrat peuvent y déroger et prévoir des conditions différentes, le cas échéant<sup>17</sup>.

[26] Dans *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*<sup>18</sup> (l'arrêt *Gagnon*), le juge Vézina (avec l'accord de la juge Bélanger) précise que :

[52] L'article 2125 établit le droit de résiliation en faveur du client et l'article 2129, les sommes à payer par suite de l'exercice de ce droit, dont une indemnité pour « tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir ».

[53] Bien sûr, si le client renonce au droit de résiliation, il ne saurait être question des suites de l'exercice de ce droit disparu. Par contre, si le client conserve ce droit, rien ne fait obstacle à ce qu'il convienne à l'avance de l'indemnité à payer éventuellement au prestataire de services.

[54] En bref, si les parties écartent 2125, elles écartent aussi 2129, mais le corollaire n'est pas vrai, si elles n'écartent pas 2125, elles peuvent tout de même écarter 2129, en tout ou en partie.

[55] À mon avis, c'est le cas ici et la Juge qui conclut à l'absence de renonciation au droit de résiliation de l'article 2125 C.c.Q. ne pouvait extrapoler et déduire de ce constat que « les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q. ». Elle devait plutôt constater que la clause des « Frais de résiliation » modifiait l'une des composantes de l'article 2129 en y substituant une indemnité prédéterminée pour le préjudice subi par Bell.

<sup>17</sup> *MCA Valeurs mobilières inc. c. Valeurs mobilières Marleau, Lemire inc.*, 2007 QCCA 92, paragr. 26.

<sup>18</sup> 2016 QCCA 1496 (autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée le 6 juillet 2017, no. 37303)

[27] Ajoutons que la renonciation contractuelle à l'application de ces dispositions survit au-delà du terme initial du contrat lorsque celui-ci est renouvelé automatiquement<sup>19</sup>.

[28] Certains constats s'imposent au regard des contrats en cause :

- a. les contrats de téléphonie filaire et de services internet de Télébec ne contiennent aucune renonciation au droit du client de résilier unilatéralement le contrat et, en conséquence, les clients peuvent se prévaloir du droit à la résiliation que leur confère l'article 2125 C.c.Q.;
- b. il en est de même du contrat de services internet de Vidéotron qui ne contient aucune telle renonciation, à l'exception du cas des abonnements effectués dans le cadre d'une promotion en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres pour lequel une renonciation est clairement stipulée;
- c. enfin, le contrat de téléphonie de Vidéotron contient une renonciation expresse ne permettant pas aux clients de se prévaloir du droit conféré par l'article 2125 C.c.Q.

[29] Appliquant les principes retenus dans l'arrêt *Gagnon* (et récemment repris dans *Masson c. Telus Mobilité*<sup>20</sup>), doivent donc être exclus du groupe visé par la demande d'autorisation (i) les contrats de téléphonie de Vidéotron ainsi que (ii) les contrats de service internet de cette dernière comportant des frais moindres dans le cadre d'une promotion.

[30] Autre particularité du contrat de services internet de Vidéotron : l'article 11 du contrat fait une distinction entre la « *période d'abonnement prolongée à tarif réduit* » (art. 11.1) et la « *promotion* » (par. 11.2). Les frais de résiliation prévus à l'article 11.3 du contrat ne s'appliquent qu'à l'abonnement conclu dans le cadre d'une promotion de l'article 11.2. Aucun frais de résiliation n'est prévu pour la résiliation du contrat couvrant une « *période d'abonnement prolongée à tarif réduit* ».

[31] Or, la demande d'autorisation ne contient aucune allégation de fait rapportant quelque détail sur les frais qu'imposerait Vidéotron dans ce dernier cas. Le contenu des paragraphes 5, 22, 30, 31, 32 et 39 apparaît nettement insuffisant à cet égard.

[32] Bref, Boustifo n'établit aucune apparence de droit à l'égard des contrats de téléphonie et de services internet de Vidéotron. En effet :

- a. le contrat de téléphonie exclut le droit à la résiliation unilatérale;

<sup>19</sup> *Services Matrec inc. c. CFH Sécurité inc.*, 2014 QCCA 221, paragr. 28, 30 et 40.

<sup>20</sup> 2019 QCCA 1106 (arrêt *Masson*).

- b. le contrat de services internet découlant d'une promotion à frais moindres exclut aussi le droit à la résiliation unilatérale;
- c. le contrat d'abonnement pour une période prolongée à tarif réduit, bien que n'excluant pas le droit du client à la résiliation unilatérale, ne prévoit cependant aucune indemnisation particulière advenant un tel cas et les allégations de la demande d'autorisation ne rapporte aucun fait permettant de démontrer que la compensation réclamée par Vidéotron excède les limites établies par l'article 2129 C.c.Q.

[33] Reste à déterminer si les conditions prévues dans les contrats de Télébec fixant les indemnités à être versées en cas de résiliation unilatérale par les clients ont été portées à leur connaissance au moment de leur renouvellement automatique ou sont, ou non, abusives ainsi que la sanction à appliquer. L'article 1437 C.c.Q. prévoit que :

**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.

[34] Or, cette question relève clairement du fond du litige<sup>21</sup>.

[35] Soulignons, en passant, qu'à priori, les indemnités prévues à ces contrats ne constituent vraisemblablement pas des clauses pénales puisque les clients ont conservé le droit de résilier unilatéralement leur contrat<sup>22</sup>.

[36] Boustifo satisfait donc au critère de l'apparence de droit en ce qui concerne les contrats de téléphonie et de services internet de Télébec.

[37] Enfin, pour les motifs énoncés par la Cour d'appel dans *Bell Canada c. Aka-Trudel*<sup>23</sup> et repris dans l'arrêt *Masson*<sup>24</sup>, la Cour supérieure a juridiction pour se prononcer sur la question faisant l'objet du litige, à savoir si les indemnités en cas de résiliation prévues aux contrats de téléphonie filaire et de services internet de Télébec sont abusives eu égard aux dispositions du *Code civil du Québec*.

<sup>21</sup> Arrêt *Gagnon*, précité, note 18, paragr. 166; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, paragr. 40.

<sup>22</sup> *Id.*, paragr. 156.

<sup>23</sup> 2018 QCCA 829 (autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée le 21 février 2019, no. 38205).

<sup>24</sup> Précité, note 20, paragr. 49-51.

## II. Les questions communes (art. 575 (1) C.p.c.)

[38] Les questions communes à l'ensemble des membres du groupe sont énoncées comme suit à la demande d'autorisation :

35. Les questions reliant chaque membre aux défenderesses et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective envisagée peuvent se résumer comme suit :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par les défenderesses sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[39] Rappelons que le seuil nécessaire pour établir l'existence des questions communes au stade de l'autorisation est peu élevé. La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe suffit pourvu que son importance soit susceptible d'influencer le sort de l'action collective<sup>25</sup>.

[40] Pour l'essentiel, Télébec soutient que les questions que soulève le présent litige ne peuvent faire l'objet d'un examen collectif puisque pour chacun des membres, une analyse des prestations respectives des parties devra être effectuée pour déterminer si l'indemnité prévue au contrat est ou non abusive.

[41] Cet argument a déjà été rejeté dans des situations similaires : *Morin c. Bell Canada*<sup>26</sup>, *Gagnon c. Bell Mobilité*<sup>27</sup>, *Brière c. Rogers Communications*<sup>28</sup> et *Masson c. Télus Mobilité*<sup>29</sup>.

[42] Les questions ici soumises sont communes à l'ensemble du groupe sauf celle qui concerne le montant des dommages attribuable à chaque membre.

<sup>25</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 72; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, précité, note 12, paragr. 44.

<sup>26</sup> 2011 QCCS 6166, paragr. 77-88.

<sup>27</sup> 2011 QCCS 187, paragr. 16-20.

<sup>28</sup> Précité, note 21, paragr. 57-70.

<sup>29</sup> 2012 QCCS 2162, paragr. 61-64.

iii. La composition du groupe (art. 575 (3) C.p.c.)

[43] Télébec ne conteste pas l'application de cette condition en l'instance.

[44] Comme le souligne la juge Manon Savard (alors à la Cour supérieure) dans *Morin c. Bell Canada*<sup>30</sup>, la clientèle d'une entreprise comme celle de Télébec est très nombreuse, elle s'étend sur une ou des régions entières et les montants en cause rendent difficile ou peu pratique l'obtention de mandats de représentation.

[45] Cette condition est ici satisfaite.

iv. La représentation adéquate (art. 575 (4) C.p.c.)

[46] L'application de cette condition n'est pas, non plus, contestée dans la mesure où Boustifo a un droit d'action apparent, ce que confirme le présent jugement.

[47] Boustifo satisfait aux critères généralement utilisés pour se voir attribuer la qualité de représentant, soit<sup>31</sup> :

- a. l'intérêt à poursuivre;
- b. la compétence du représentant; et
- c. l'absence de conflit avec les membres du groupe.

[48] Cette condition est donc ici respectée.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[49] **ACCUEILLE** la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Télébec;

[50] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Télébec afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

[51] **ATTRIBUE** à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaires sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

<sup>30</sup> Précité, note 26, paragr. 89-92.

<sup>31</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1996, p. 419; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 149; *Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 205, paragr. 23.

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Télébec des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

[52] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Télébec sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[53] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;
- c) **CONDAMNER** Télébec à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civile du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du Code de procédure civile;
- e) **CONDAMNER** Télébec à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- f) **CONDAMNER** Télébec aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

[54] **IDENTIFIE** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :  
Le montant des dommages individuels;

[55] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi;

[56] **FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;


[57] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

[58] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

[59] **ORDONNE** au greffier de cette cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

[60] **CONDAMNE** Télébec aux frais de justice, incluant les frais de publication de l'avis aux membres.

[61] **REJETTE** la demande d'autorisation à l'égard de Vidéotron S.E.N.C., **AVEC FRAIS DE JUSTICE** contre la demanderesse.

  
\_\_\_\_\_  
ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

Me David Bourgoïn  
*BGA inc.*  
Pour la demanderesse

Me Patrick Ouellet  
Me Erika Normand-Couture  
*Woods s.e.n.c.r.l.*  
Pour la défenderesse Videotron S.E.N.C.

Me Vincent de l'Étoile  
Me Sandra Desjardins  
*Langlois Avocats, s.e.n.c.r.l.*  
Pour la défenderesse Télébec

Date d'audition : Le 26 avril 2019

Mise en délibéré après réception de notes supplémentaires des parties : 1<sup>er</sup> août 2019

N° : 500-06-000922-183  
N° :

*L'intimé, les intervenants et les mis en cause doivent, dans les 10 jours de la notification, déposer un acte de représentation indiquant le nom et les coordonnées de l'avocat qui les représente ou, dans le cas d'absence de représentation, un acte indiquant ce fait. Cependant, s'il est joint à la déclaration d'appel une demande pour obtenir la permission d'appeler, les intervenants et les mis en cause ne sont tenus de le faire que dans les 10 jours du jugement qui accueille cette demande ou, le cas échéant, de la date à laquelle le juge a pris acte du dépôt de la déclaration. (article 358, al. 2 C.p.c.)*

COUR D'APPEL DU QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

9238-0831 QUÉBEC INC., faisant affaires sous le nom de  
CAFÉIER-BOUSTIFO

PARTIE APPELANTE - Demanderesse

c.

VIDÉOTRON S.E.N.C.

PARTIE INTIMÉE - Défenderesse

**DÉCLARATION D'APPEL**

Partie appelante  
Datée du 11 octobre 2019

Me David Bourgoin  
BGA inc.  
67, rue Sainte-Ursule  
Québec (Québec) G1R 4E7  
Tél. : 418 692-5137  
Télécopieur : 418 692-5695  
dbourgoin@bga-law.com

*Les parties notifient leurs actes de procédure (incluant mémoire ou exposé) à l'appelant et aux seules parties qui ont produit un acte de représentation (ou de non-représentation). (article 25 al. 1 du Règlement de procédure civile)*

*Si une partie est en défaut de produire un acte de représentation (ou de non-représentation), elle ne peut déposer aucun autre acte de procédure au dossier. L'appel procède en son absence. Le greffier n'est tenu de lui notifier aucun avis. Si l'acte est produit en retard, le greffier l'accepte aux conditions qu'il détermine. (article 30 du Règlement de procédure civile)*