

COUR SUPÉRIEURE

(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001171-210

DATE : Le 4 juillet 2023

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET

Demanderesse

c.

BELL CANADA

Défenderesse

JUGEMENT

(autorisation d'action collective)

[1] Marie-Josée Langlois-Vinet souhaite mener une action collective contre Bell Canada au motif que cette dernière exerce des activités de commerçant itinérant en contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (LPC), du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*² (RALPC) et du Code civil du Québec. La demanderesse propose le groupe suivant :

Tous les consommateurs du Québec (...) qui ont conclu un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement, au cours de la période allant du

JG2551

¹ RLRQ, c. P-40.1.

² RLRQ, c. P-40.1, r. 3.

23 juin 2018 jusqu'à la date du jugement final au mérite à intervenir en l'instance (...), aux services de téléphonie résidentielle et/ou aux services internet et/ou aux services de télévision de la Défenderesse Bell Canada (...) par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de la Défenderesse Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants suite à une sollicitation porte-à-porte ou ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse Bell Canada effectuée en contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3 ou du *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991.

[2] La demande s'articule autour de la conclusion, en date du 22 février 2019, d'un contrat entre Langlois-Vinet³ et Bell Canada, alors qu'un représentant de cette dernière s'était présenté au domicile de la demanderesse et qu'à la suite de cette visite, une communication téléphonique entre elle et un autre représentant de Bell Canada a eu lieu.

[3] La demanderesse reproche à Bell Canada la transgression de la loi et soutient que la promotion et la conclusion de son contrat de services de télécommunications serait en contravention des dispositions de la LPC, du RALPC et du C.c.Q. Elle recherche une condamnation à payer à chacun des membres du groupe la somme de 1 000,00 \$ en dommages punitifs, à l'exclusion de tout autre type de réparation, en plaidant que l'article 272 LPC trouve ici application.

[4] Bell Canada avance que l'action collective est mal fondée car les causes d'action proposées ne présentent aucune chance de succès, que Langlois-Vinet ne peut réclamer des dommages punitifs puisque le recours envisagé ne permettrait pas un tel redressement et enfin, que la demanderesse ne peut être une représentante appropriée en l'instance.

CONTEXTE⁴

[5] Le soir du 22 février 2019, sans aucune invitation ni demande en ce sens, un représentant de Bell Canada se présente à la maison de Langlois-Vinet. Il souhaite présenter les produits et services offerts par Bell Canada et les promotions afférentes à ceux-ci. Langlois-Vinet avance que lorsque, après discussion, tous les éléments essentiels du contrat ont été convenus, le représentant a indiqué que le contrat devait être conclu par téléphone avec un autre représentant de Bell Canada. En effet, il n'avait en sa possession ni documentation ni formulaire de contrat. Le représentant présent sur

³ L'utilisation du seul nom de famille dans le présent jugement a pour but d'alléger le texte et il ne faut pas y voir un manque de courtoisie à l'égard de la demanderesse.

⁴ Le contexte constitue un amalgame des allégations de Vinet-Langlois et de la preuve appropriée autorisée, laquelle contredit certaines allégations de la demanderesse en ce qui concerne notamment l'appel téléphonique du 22 février 2019, sa durée, l'appareil avec lequel l'appel a été logé, l'endroit où se trouve le représentant de Bell Canada pendant l'appel, etc.

les lieux établit alors le contact avec le centre d'appel de Bell Canada au moyen du téléphone cellulaire de Langlois-Vinet, qu'il remet ensuite à cette dernière et quitte les lieux. Langlois-Vinet confirme (selon elle) ou établit (selon Bell Canada) lors de cette communication téléphonique de 21 minutes, tous les paramètres du contrat⁵.

[6] Une minute après la fin de l'appel, Langlois-Vinet reçoit un premier courriel de Bell Canada, lequel comprend les renseignements concernant l'installation et l'activation des services, ainsi qu'un sommaire des frais et de sa commande. Quelques semaines plus tard, Langlois-Vinet reçoit deux autres courriels de Bell Canada contenant le sommaire de ses services de télévision, de téléphonie et d'Internet, ainsi que les modalités de services auxquels elle vient de souscrire.

[7] Deux ans plus tard, Langlois-Vinet formule la présente demande d'autorisation d'action collective visant l'obtention de dommages punitifs pour tous les clients de Bell Canada ayant contracté de la même manière qu'elle.

ANALYSE

Nouvelles pièces

[8] Tout d'abord il se pose la question de la modification potentielle de la *Demande d'autorisation*, dans la mesure où quelques jours avant l'audience, la demanderesse souhaite ajouter des pièces à sa procédure. Cette demande est contestée et la question est de savoir si Langlois-Vinet aurait dû procéder par une demande d'autorisation pour modifier la procédure, ce qu'elle n'a pas fait, ou si ajouter de nouvelles pièces sans y faire autrement référence dans la *Demande d'autorisation* peut néanmoins être permis en l'occurrence.

[9] L'état du droit à ce sujet est exposé dans l'arrêt *Asselin*⁶ :

[38] Bien sûr, aux termes mêmes de l'art. 574 C.p.c. (autrefois 1002 a.C.p.c.), « le tribunal peut permettre la présentation d'une preuve appropriée/the court may allow relevant evidence to be submitted », accessoirement à la contestation de la demande d'autorisation, le demandeur étant pour sa part autorisé à déposer au soutien de sa procédure, sans permission préalable, certaines pièces qu'il estime de nature à donner du poids à ses allégations. Mais cela doit être fait avec modération et être réservé à l'essentiel et l'indispensable. Or, l'essentiel et

⁵ Validation de l'identité et des coordonnées, vérification du dossier de crédit, validation des services de Bell Canada auxquels Langlois-Vinet désirait adhérer et leur prix, choix de la date d'installation des services de Bell Canada, etc.

⁶ *Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673.

l'indispensable, côté demandeur, devraient normalement être assez sobres vu la présomption rattachée aux allégations de fait qu'énonce sa procédure.

(Références omises)

[10] Ce commentaire précise l'énoncé antérieur de la Cour d'appel dans *Écolait*⁷ :

[31] Il est utile de rappeler qu'une personne qui requiert l'autorisation d'exercer une action collective peut produire, au soutien de sa requête, les pièces qu'elle estime appropriées pour satisfaire son fardeau de démonstration, sans avoir à obtenir la permission pour ce faire.

[11] Je retiens de ces enseignements de la Cour d'appel qu'il est loisible à la partie demanderesse d'ajouter des pièces à sa procédure, notamment pour mettre celle-ci à jour ou pour soutenir les allégations de fait déjà présentes⁸. Cependant, si la demande sort de ce cadre « *réservé à l'essentiel et l'indispensable* » et n'agit pas avec modération, ces pièces peuvent être refusées. Aussi, le dépôt de pièces additionnelles ne peut constituer une modification déguisée de la procédure, car dans un tel cas l'autorisation est nécessaire. Enfin et dans tous les cas, si ces nouvelles pièces appellent une réponse de la part de la défense ou prennent par exemple cette dernière par surprise, la demande doit soit y renoncer, soit remettre la présentation de la *Demande d'autorisation* afin de permettre à la défense de présenter éventuellement une demande de preuve appropriée en conséquence.

[12] Ici, les nouvelles pièces que la partie demanderesse propose ne font l'objet d'aucune nouvelle allégation dans la *Demande d'autorisation* et il s'agirait selon Langlois-Vinet simplement de mettre à jour son dossier. Bell Canada ne plaide pas vouloir présenter une preuve appropriée à l'encontre de ces nouveaux éléments.

[13] Les pièces P-27 a) à f) sont des offres d'emploi de Bell Canada pour les postes de représentants des ventes et marketing au Québec, retrouvées sur internet en date du 27 mars 2023. On y indique entre autres que les personnes engagées seront les ambassadeurs de la marque et visiteront la clientèle résidentielle en personne pour faire de la prospection. La pièce P-28 est le *Protocole de l'instance modifié* du 2 décembre 2022 dans deux dossiers judiciaires opposant respectivement Bell Canada à Videotron et à Cogeco, alors que ces dernières recherchent une injonction et des dommages contre Bell Canada pour avoir enfreint la LPC dans un contexte factuel analogue à celui présenté en l'instance.

⁷ *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659, par. 31.

⁸ *Hazan c. Micron Technology Inc.*, 2021 QCCS 847, par. 22. Appel rejeté à 2023 QCCA 132.

[14] Langlois-Vinet souhaite introduire ces éléments de preuve pour démontrer qu'en dépit du contexte factuel et judiciaire, Bell Canada continue d'agir comme elle le fait et qu'il y a donc ouverture aux dommages punitifs pour transgression illicite et en toute connaissance, des dispositions d'ordre public.

[15] Après analyse, j'estime que les pièces P-27 ne sont ni essentielles ni indispensables à la théorie de la cause de la demande. Bell Canada ne nie pas continuer la pratique commerciale en litige. Le débat en l'instance s'articule plutôt autour de la légalité de cette dernière et les allégations au soutien de la réclamation en dommages punitifs sont déjà bien explicites. Ces pièces ne peuvent donc pas être produites à cette étape de la procédure.

[16] En revanche, la pièce P-28 ne constitue qu'une mise à jour des allégations qui se retrouvent depuis toujours dans la *Demande d'autorisation* aux paragraphes no 75 à 84, alors Langlois-Vinet produit déjà les demandes introductives⁹ et les défenses de Bell Canada¹⁰ dans ces dossiers parallèles. Y ajouter le protocole de l'instance de ces recours opposant Bell Canada à ses concurrents, confectionné après la notification de la *Demande d'autorisation*, est ainsi acceptable.

Autorisation

[17] L'action collective ne peut être autorisée que si tous les critères de l'article 575 C.p.c. sont satisfaits :

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.

[18] Bell Canada ne conteste en réalité que les paragraphes 575 (2) et (4) C.p.c. En l'instance, les critères 1 et 2, comme c'est souvent le cas, sont intimement liés. Quant au

⁹ Pièces P-14 et P-15.

¹⁰ Pièce P-16.

critère 3, il est manifestement satisfait. 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. Il apparaît en effet impossible pour Langlois-Vinet de contacter tous les membres du groupe et, à plus forte raison, d'obtenir un mandat de ceux-ci, puisque l'action collective proposée vise vraisemblablement plusieurs centaines, voire des milliers de personnes. Il est impensable aussi que la demanderesse puisse connaître l'identité de tous les membres du groupe, dont d'ailleurs elle recherche les coordonnées en réclamant une injonction en ce sens, en marge de sa demande d'autorisation. En somme, il est clair des éléments au dossier que l'exigence relative à l'existence d'un groupe est satisfaite.

[19] La question principale est celle de savoir si « *les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées* ». À ce sujet, je retiens le résumé de l'état du droit par le juge Bachand dans *Benjamin c. Crédit VW Canada inc.*¹¹:

[27] Lorsqu'il analyse le deuxième critère énoncé à l'article 575 C.p.c., le juge autorisateur doit respecter les limites inhérentes à son rôle de filtrage, qui se résume à « écarter les demandes frivoles, sans plus ». Ainsi, lorsqu'il se demande si les faits allégués par le demandeur paraissent justifier les conclusions recherchées, il doit garder à l'esprit les récents enseignements de la Cour suprême selon lesquels le seuil imposé au demandeur est « peu élevé », notamment parce qu'« il n'est pas nécessaire, contrairement à ce qui est exigé ailleurs au Canada, que le demandeur démontre que sa demande repose sur un "fondement factuel suffisant" ». À l'étape de l'autorisation, « le demandeur n'a qu'à établir une simple "possibilité" d'avoir gain de cause sur le fond, pas même une possibilité "réaliste" ou "raisonnable" ». Les allégations d'une demande d'autorisation « peuvent être imparfaites » et « n'ont pas à contenir le menu détail de la preuve qu'un demandeur entend présenter au mérite ». Par ailleurs, le juge autorisateur doit tenir pour avérées les allégations de la demande, dans la mesure où elles sont suffisamment précises ou, si ce n'est pas le cas, dans la mesure où elles sont accompagnées d'une certaine preuve.

[28] Il s'ensuit que l'analyse du deuxième critère d'autorisation doit être empreinte de prudence. Tout d'abord, le juge autorisateur doit se garder d'apprécier la preuve contradictoire lui étant soumise, de tenir pour avérés les faits et la preuve allégués par la partie défenderesse ou encore de se prononcer sur les moyens soulevés par cette dernière. Autrement, il risque de faire des constats de fait ou mixtes de fait et de droit de manière prématurée étant donné qu'il ne détient qu'un portrait parcellaire des faits à cette étape de l'instance.

¹¹ 2022 QCCA 1383. Voir aussi *Davies c. Air Canada*, 2022 QCCA 1551.

[29] Par ailleurs, s'il est bien établi que le juge autorisateur « peut trancher une pure question de droit si le sort de l'action collective projetée en dépend », il doit également le faire avec prudence, car le principe demeure qu'il n'a pas à se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions au regard des faits allégués. Il doit s'assurer qu'il s'agit d'une question de droit dont la réponse suffit, à elle seule, pour déterminer « si l'action collective projetée est "frivole" ou "manifestement non fondée" en droit » en tenant les faits allégués par le demandeur pour avérés. Si la réponse donnée à une question de droit ne suffit pas en elle-même pour que le juge exerce sa fonction de filtrage puisqu'elle est tributaire de l'appréciation de certains faits contradictoires ou encore de l'administration en preuve de certains faits importants, il est préférable de laisser au juge du fond le soin de la trancher.

[20] Ainsi, la *Demande d'autorisation d'action collective* n'a même pas à constituer un recours ayant une chance de gain de cause raisonnable et, à moins d'une pure question de droit qui scelle l'issue de la demande, il y a lieu d'autoriser l'action collective.

[21] Ici, Langlois-Vinet reproche à Bell Canada la transgression de la LPC, du RALPC et du C.c.Q. Bell Canada répond que sa façon d'opérer est tout à fait conforme à la loi, que même s'il y avait infraction, il n'y a pas pour autant d'ouverture à des dommages punitifs et enfin, subsidiairement, avance que les questions proposées sont imprécises et que le groupe doit être fermé à une date antérieure à celle du jugement sur le fond de l'affaire.

[22] Dans l'arrêt *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal*, la Cour suprême du Canada souligne que le juge autorisateur doit avant tout examiner la situation propre de la personne désignée pour conclure si sa demande remplit le critère de l'article 575(2) C.p.c.¹². En effet, avant l'autorisation, le recours n'existant pas sur une base collective, c'est à l'aune du recours individuel du représentant qu'on doit déterminer si les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées.

[23] En l'occurrence, Langlois-Vinet s'est retrouvée liée à Bell Canada en vertu d'un contrat de service qui a fait l'objet de présentation, de négociation et de conclusion en février 2019. Pour réussir à suivre la position de Bell Canada, il faut que je sois convaincu dès à présent que la description des événements dans la *Demande d'autorisation* (même telle que précisée ou contredite par la preuve appropriée autorisée) et leur qualification constitue une pure question de droit et que dans tous les cas, la position de la partie demanderesse ne présente même pas une simple possibilité d'avoir gain de cause au fond.

¹² *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 82.

[24] Or, selon Langlois-Vinet, tous les éléments essentiels du contrat ont été convenus avec le représentant de Bell Canada l'ayant visité à la maison. Cette manière de procéder permettrait de qualifier le contrat ainsi conclu de contrat avec un commerçant itinérant, soumis à la réglementation propre aux activités de sollicitation et de vente porte-à-porte. Langlois-Vinet ajoute qu'il s'agirait d'un stratagème de Bell Canada afin de se soustraire à l'application de l'ensemble des dispositions propres à la vente ailleurs qu'à l'adresse du commerçant. Bell Canada plaide qu'il s'agit plutôt d'un contrat conclu à distance, lors de la communication téléphonique qui a suivi la visite de son représentant.

[25] Quelle que soit la position qui va prévaloir, la qualification de la démarche commerciale en l'occurrence constitue de toute évidence une question mixte qui ne pourra être résolue qu'après un débat au fond. Ainsi, il est prématuré de conclure, dès à présent, que la pratique commerciale de Bell Canada est tout à fait conforme aux règles applicables et ne pas autoriser l'action collective pour cette raison.

[26] Ce constat ayant été établi, la même réponse s'impose en ce qui concerne la nature de la transgression alléguée. Il est exact d'avancer, comme le fait Bell Canada, que les recours suivant les articles 271 et 272 LPC sont mutuellement exclusifs¹³ et que seule l'infraction à la seconde disposition permet de réclamer les dommages punitifs¹⁴. Bell Canada plaide en effet que l'action collective proposée est basée non pas sur l'article 272 mais bien l'article 271 LPC, alors que ces dispositions se lisent :

271. Si l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 n'a pas été respectée, ou si un contrat ne respecte pas une exigence de forme prescrite par la présente loi ou un règlement, le consommateur peut demander la nullité du contrat.

Dans le cas d'un contrat de crédit, lorsqu'une modalité de paiement ou encore le calcul ou une indication des frais de crédit ou du taux de crédit n'est pas conforme à la présente loi ou à un règlement, le consommateur peut demander, à son choix, soit la nullité du contrat, soit la suppression des frais de crédit et la restitution de la partie des frais de crédit déjà payée.

Le tribunal accueille la demande du consommateur sauf si le commerçant démontre que le consommateur n'a subi aucun préjudice du fait qu'une des règles ou des exigences susmentionnées n'a pas été respectée.

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

¹³ *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, 2006 QCCA 1319.

¹⁴ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55; *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

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.

[27] Bien entendu, du moment où la conclusion de l'action collective ne vise qu'une condamnation à des dommages punitifs, il faut nécessairement que l'article 272 LPC soit en jeu. Or, Bell Canada soutient ainsi que l'action ne saurait réussir car, si d'aventure ses pratiques enfreignent la loi, il ne s'agit que des exigences de forme, visées par l'article 271 LPC.

[28] L'action proposée énumère « *notamment* » les articles 2, 23, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 55, 56, 58, 59, 321 et 323 LPC comme fondement de son syllogisme. Il est manifeste que la transgression des articles 25 à 28 de la LPC n'amène que l'application de l'article 271 LPC et que, s'il ne s'agissait que de ces dispositions, la position de Bell Canada aurait pu prévaloir. Cependant, les autres articles mentionnés dans la *Demande d'autorisation* ont trait aux conditions de fond de formation d'un contrat, soit les articles 30 à 33 LPC et aux obligations propres à un commerçant itinérant, soit les articles 55, 56, 58, 59, 321 et 323 LPC.

[29] Ainsi, si Langlois-Vinet réussit à démontrer qu'il s'agit d'un contrat conclu par un commerçant itinérant au sens de la LPC, et non d'un contrat conclu à distance, il s'agirait alors d'un manquement de Bell Canada « à une obligation que lui impose la présente loi », ce qui entraînera l'application de l'article 272 LPC, ce qui à son tour, donne ouverture à une condamnation à des dommages punitifs. En conclusion, cette cause d'action présente certainement une simple possibilité d'avoir gain de cause au fond¹⁵.

¹⁵ Et il n'est pas sans intérêt de noter à ce sujet que Bell Canada indique elle-même dans certaines de ses publications qu'elle effectue de la vente porte à porte (voir pièces P-13, P-23, P-24 et P-25) et que ses représentants obtiennent des permis municipaux de sollicitation porte-à-porte (P-26 et P-27), ce qui, sans être déterminant, ajoute à la raisonnable de la prétention de la demande.

[30] La deuxième cause d'action (et donc la deuxième question proposée) est basée sur le C.c.Q. Bien entendu, une transgression de la LPC constitue une faute civile et il est indéniable que l'article 1457 C.c.Q. devient alors pertinent. Langlois-Vinet ajoute cependant que les actions de Bell Canada constituent aussi un manquement aux exigences de la bonne foi dont le respect est prescrit par les articles 6, 7 et 1375 C.c.Q. Bell Canada rétorque que la demanderesse échoue à démontrer avoir subi un préjudice et que donc toute la cause d'action basée sur la responsabilité civile doit tomber.

[31] Tout d'abord, il est prématuré de conclure qu'il n'y a pas eu de dommages. Il est possible que Langlois-Vinet fasse cette démonstration au fond, notamment si Bell Canada contrevient à ses obligations d'agir de bonne foi, incluant son obligation d'informer adéquatement les consommateurs avec qui elle transige.

[32] Ensuite, et surtout, une infraction à l'article 272 LPC crée une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, tel que la Cour suprême le rappelle dans l'affaire *Time*¹⁶ :

[112] Dans la mesure où il possède l'intérêt juridique requis, un consommateur peut, sous réserve des autres recours prévus par la loi, intenter une poursuite en vertu de l'art. 272 *L.p.c.* afin de faire sanctionner la violation par un commerçant ou un fabricant d'une obligation que lui impose la *L.p.c.*, un règlement adopté en vertu de celle-ci ou un engagement volontaire. La jurisprudence de la Cour d'appel confirme à juste titre que le recours prévu à l'art. 272 *L.p.c.* est fondé sur la prémisse que tout manquement à une obligation imposée par la loi entraîne l'application d'une présomption absolue de préjudice pour le consommateur. Dans l'arrêt *Nichols*, le juge Gendreau a souligné que « le commerçant poursuivi selon l'article 272 ne peut offrir la défense d'absence de préjudice subi par le consommateur pour faire rejeter l'action » (p. 749). Le recours prévu à l'art. 272 *L.p.c.* diffère en cela de celui qu'établit l'art. 271 *L.p.c.* En effet, cette dernière disposition sanctionne la transgression de certaines règles de formation du contrat de consommation. Par contraste, l'art. 272 *L.p.c.* ne vise pas simplement à sanctionner les manquements à des exigences formelles de la loi, mais toutes les violations préjudiciables au consommateur.

[113] La nature des obligations dont la violation peut être sanctionnée par le biais de l'art. 272 *L.p.c.* est essentiellement de deux ordres. La *L.p.c.* impose d'abord aux commerçants et aux fabricants un éventail d'obligations contractuelles de source légale. Ces obligations se retrouvent principalement au titre I de la loi. La preuve de la violation de l'une de ces règles de fond permet donc, sans exigence additionnelle, au consommateur d'obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 *L.p.c.* Comme la juge Rousseau-

¹⁶ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

Houle l'a affirmé dans l'arrêt *Beauchamp*, « [l]e législateur présume de façon absolue que le consommateur subit un préjudice par suite d'un manquement par le commerçant ou le fabricant à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 » (p. 744). Le choix de la mesure de réparation appartient au consommateur, mais le tribunal conserve la discrétion de lui en accorder une autre plus appropriée aux circonstances. Contrairement à l'art. 271 *L.p.c.*, l'art. 272 ne permet pas au commerçant de soulever l'absence de préjudice en défense pour ce qui est des contraventions aux dispositions du titre I.

(Références omises)

[33] En conséquence, plaider l'absence de préjudice ne permet pas de s'opposer à la demande d'autorisation en ce qui concerne la cause d'action fondée en l'occurrence sur la responsabilité civile.

[34] Enfin, en ce qui concerne la validité et les chances de succès de l'argument basé sur la bonne foi, l'action collective proposée indique que Bell Canada utiliserait un stratagème qui consiste à ajouter une étape factice et non essentielle par laquelle elle tente de donner l'apparence que le contrat avec le consommateur sollicité lors d'une visite à la résidence du consommateur, a été conclu à distance, et ce, afin de soustraire l'ensemble de ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte à l'application des dispositions de la LPC et du RALPC. Langlois-Vinet allègue que Bell Canada est parfaitement au courant de ses droits et surtout de ses obligations et qu'elle agit de mauvaise foi dans la mesure où, depuis plusieurs années, cette même question revient devant les tribunaux. Ainsi, Bell Canada serait informée du caractère illégal de son procédé, mais continue néanmoins ses pratiques de vente.

[35] Encore une fois, cette prétention exige nécessairement l'administration de la preuve et constitue une question mixte qu'il est prématuré de trancher dès maintenant. Que l'argument de la demande soit reçu ou non par un jugement définitif au fond, ne change rien à ce constat, car dans tous les cas il n'est pas dépourvu de chances de succès. En somme, la question de la responsabilité civile de Bell Canada constitue une cause d'action valable.

[36] Comme dernière cause d'action, Langlois-Vinet avance que Bell Canada aurait commis la faute d'incitation à bris d'obligation légale en demandant, voire en exigeant de ses employés, de ses représentants ou de ses sous-traitants de contrevenir aux dispositions de la LPC et du RALPC. Cette prétention n'a ici aucun mérite. Une société doit nécessairement agir par ses employés ou préposés. Cet argument se confond avec les deux premières transgressions alléguées. Que ce soit personnellement ou par l'intermédiaire de tiers, Bell Canada est susceptible d'engager sa responsabilité. Il n'est

donc pas question ici d'un cas de faute résultant d'incitation à bris d'obligation légale¹⁷. De surcroît, ce type de faute exige en principe l'absence de la relation contractuelle entre la partie qui incite et celle qui est incitée et de surcroît, vu les autres questions autorisées, apparaît superflue en l'instance. Cette question ne doit donc pas faire l'objet du débat au fond.

[37] Une fois ces constats faits, il devient clair que le critère énoncé à l'article 575(1) C.p.c. est rempli : les questions proposées¹⁸ en demande sont communes de toute évidence aux membres du groupe dont l'action collective reposera sur le respect de la LPC, du RALPC et du C.c.Q. et qui recherche une condamnation à des dommages punitifs.

[38] Quant au critère du paragraphe 575(4) C.p.c., il y a lieu de rappeler qu'aucun représentant proposé ne doit être exclu, « à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement »¹⁹. Bell Canada ne présente aucun fait pouvant soutenir une telle conclusion. Langlois-Vinet a assisté à l'audience de sa *Demande d'autorisation* et elle n'a pas à faire la démonstration que son emploi du temps ou ses activités lui permettent de mener cette action collective. Même si la description des événements à la source de son action n'est pas rigoureusement exacte dans la *Demande d'autorisation*, cela ne la disqualifie pas. Comme écrit le juge Bachand²⁰ : « Les allégations d'une demande d'autorisation « peuvent être imparfaites » et « n'ont pas à contenir le menu détail de la preuve qu'un demandeur entend présenter au mérite ». »

[39] En somme, la demanderesse est une représentante adéquate de cette action collective pour ce groupe, car elle n'est pas incompétente (au sens juridique du terme), possède l'intérêt à poursuivre et ne présente aucun conflit avec les membres putatifs.

Fermeture du groupe

[40] Il demeure la question de la date de fermeture. Langlois-Vinet propose que la période visée par l'action collective proposée débute le 23 juin 2018 et se termine à la date du jugement définitif au fond alors que Bell Canada préconise la date précédant de

¹⁷ *Trudel c. Clairol Inc. of Canada*, [1975] 2 R.C.S. 236.

¹⁸ La nuance suggérée subsidiairement par Bell Canada pour distinguer le cas de la demanderesse et la sollicitation porte-à-porte avec le texte proposé par la *Demande d'autorisation* qui indique « ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse Bell Canada », ne peut être retenue, car la LPC prévoit qu'un commerçant itinérant est un commerçant qui sollicite ou conclut un contrat ailleurs qu'à son adresse et pas nécessairement à la résidence du consommateur.

¹⁹ *Oratoire Saint-Joseph c. J.J.*, préc. Note 12., par. 32. Voir aussi *Infineon Technologies c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 600.

²⁰ *Benjamin c. Crédit VW Canada inc.*, 2022 QCCA 1383, par. 27.

trois ans²¹ celle qui correspond à l'introduction de la procédure comme début et la date du jugement sur la *Demande pour autorisation* comme terme.

[41] Suivant l'Arrêté 2020-4251, les délais de prescription extinctive ont été suspendus à compter du 15 mars 2020 et cette suspension n'a été levée que le 1er septembre 2020. Il faut donc ajouter 169 jours au délai usuel de trois ans précédent la demande, ce qui permet à Langlois-Vinet de suggérer la date du 23 juin 2018. C'est la date à retenir comme date d'ouverture du groupe.

[42] Quant au terme, dans 9238-0831 *Québec inc. c. Télébec*²², le juge Lussier résume très bien l'état du droit et les options qui s'offrent à ce sujet. Je retiens de ses commentaires que depuis au moins 2007²³, la jurisprudence dominante au Québec veut que la description temporelle du groupe doit être précise et ne pas couvrir des membres futurs. Ainsi, le groupe ne doit pas rester ouvert indéfiniment et le terme devrait correspondre en principe à la date du jugement qui définit le groupe. Cette approche est d'ailleurs tout à fait au diapason de l'interprétation des articles 576 et 580 C.p.c.

[43] La seule exception à ce principe semble être justifiée par le constat que le comportement reproché et les contraventions à la base de l'action collective perdurent²⁴, puisque l'action collective a également un but de dissuasion, notamment en matière de contrats de consommation. Or, c'est le cas ici : il n'est pas contesté que la pratique en litige continue. Bell Canada invoque à ce sujet qu'elle n'accomplit rien d'illégal, mais elle ne nie pas procéder de la façon alléguée.

[44] Compte tenu de cette situation, je retiens, tout comme le juge Lussier, que le groupe devrait être fermé à la date de publication des avis prévus par l'article 576 C.p.c. D'une part, le jugement d'autorisation fixe ainsi la limite temporelle du groupe, d'autre part, les membres potentiels l'apprendront au moyen de cet avis lequel publicisera la définition du groupe et, enfin, il n'existera pas d'incertitude au sujet des membres potentiels dont les droits seraient nés après le jugement d'autorisation ou dont les dommages auraient continué après cette date.

[45] Enfin, l'article 588 C.p.c. prévoit que le tribunal peut en tout temps modifier la définition du groupe visé par le jugement d'autorisation, et ce, même en l'absence de faits nouveaux. Ce pouvoir répondra adéquatement aux préoccupations exprimées par les deux parties sur la cessation éventuelle de la pratique contestée, sur l'impossibilité de

²¹ Pour correspondre au délai de prescription extinctive prévu à l'article 2925 C.c.Q.

²² 9238-0831 *Québec inc. c. Télébec*, 2022 QCCS 183; appel rejeté à *Vidéotron c. 9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo)*, 2023 QCCA 110.

²³ *Riendeau c. Brault & Martineau inc.*, 2007 QCCS 4603.

²⁴ *Lussier c. Expedia inc.* 2019 QCCS 727; *Robillard c. Société canadienne des postes*, 2017 QCCS 2707.

deux parties sur la cessation éventuelle de la pratique contestée, sur l'impossibilité de connaître les membres putatifs, sur l'impossibilité pour ces derniers de s'exclure et sur l'obligation potentielle d'introduire une nouvelle action collective pour protéger des membres ayant des réclamations dont le fondement est couvert par la demande originale, mais qui sont postérieures à la date de fermeture. Au besoin, les parties pourront donc s'adresser au tribunal pour modifier la période applicable au groupe.

Remarques finales

[46] Enfin, il est prématuré de déterminer le contenu de l'avis, les paramètres de sa diffusion ou encore les demandes de communication de la preuve et les parties seront convoquées en conséquence à une audience si d'aventure elles n'arrivent pas à s'entendre sur l'un ou l'autre de ces sujets.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[47] **ACCUEILLE** l'opposition de la défenderesse Bell Canada à la production des pièces P-27 a) à f);

[48] **ACCUEILLE** la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante* de la demanderesse, Marie-Josée Langlois-Vinet;

[49] **AUTORISE** l'exercice d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages-intérêts punitifs pour les membres du groupe décrit au paragraphe suivant;

[50] **ATTRIBUE** à la demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet le statut de représentante aux fins de l'exercice de l'action collective pour le compte du groupe suivant :

Tous les consommateurs du Québec (individuellement un « Membre » ou collectivement les « Membres ») qui ont conclu un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement, au cours de la période allant du 23 juin 2018 jusqu'à la date de l'avis la date de publication des avis prévus par l'article 576 (2) C.p.c. en l'instance (la « Période Visée »), aux services de téléphonie résidentielle et/ou aux services internet et/ou aux services de télévision de la Défenderesse Bell Canada (individuellement un « Service » ou collectivement les « Services ») par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de la Défenderesse Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants suite à une sollicitation porte-à-porte ou ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse Bell Canada effectuée en contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*,

du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, ou du *Code civil du Québec*.

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

1. Dans le cadre de ses activités de sollicitation porte-à-porte ou ailleurs qu'à un de ses établissements permanents pour ses services de téléphonie résidentielle et/ou d'internet et/ou de télévision, la Défenderesse Bell Canada, agissant par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants, a-t-elle contrevenu aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, et/ou du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, dont, notamment, en contravention des articles 2, 23, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 55, 56, 58, 59, 321 ou 323 de ladite Loi et des articles 7.1, 50.2, 93, 94.01 et 120 dudit Règlement ?

2. Dans le cadre de ses activités de sollicitation porte-à-porte ou ailleurs qu'à un de ses établissements permanents pour ses services de téléphonie résidentielle et/ou d'internet et/ou de télévision, la Défenderesse Bell Canada, agissant par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants, a-t-elle contrevenu aux dispositions du Code civil du Québec, dont, notamment, des articles 6, 7, 1375 et/ou 1457 dudit Code ?

3. En agissant ainsi, la Défenderesse Bell Canada a-t-elle commis une ou des fautes génératrices de responsabilités envers les Membres du Groupe ?

4. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs à raison d'un montant de 1 000,00 \$ par Membre (sauf à parfaire) de la part de la Défenderesse Bell Canada ?

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

ACCUEILLE la présente demande d'introductive d'instance de la Demanderesse pour le compte de tous les Membres du Groupe ;

CONDAMNE la Défenderesse Bell Canada à payer à chacun des Membres du Groupe la somme de 1 000,00 \$ (sauf à parfaire) à titre de dommages-intérêts punitifs, le tout avec intérêt au taux légal plus l'indemnité

additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 23 novembre 2021 et ORDONNE le recouvrement collectif de ces sommes ;

LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'avis, d'experts et d'administration ;

[53] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

[54] **FIXE** le délai d'exclusion à soixante (60) jours après la date de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[55] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres à être déterminé par le tribunal et **CONVIE** les parties à une audience portant sur les modalités de cet avis, suivant l'article 579 C.p.c. ainsi que toute question éventuelle portant sur la préservation et la communication de la preuve;

[56] **DÉCLARE** que l'action sera entendue dans le district judiciaire de Montréal;

[57] **AVEC** frais de justice.



LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

Me Guy Paquette
Me Annie Montplaisir
PAQUETTE GADLER INC.
Avocats de la demanderesse

Me Vincent de l'Étoile
Me Justine Brien
LANGLOIS AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Me Emma Lambert
AVRIL AVOCATS (CONTENTIEUX DE BELL CANADA)
Avocats de la défenderesse

Dates d'audience : Les 11 et 12 avril 2023