

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000408-076

DATE : 14 juillet 2009

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE CHRISTIANE ALARY, J.C.S.

VALÉRIE LAFONTAINE

Requérante

c.

VIDÉOTRON LTÉE

Intimée

JUGEMENT

1. MISE EN CONTEXTE

[1] Madame Valérie Lafontaine (la « Requérante ») sollicite l'autorisation du tribunal (la « Requête ») d'exercer un recours collectif contre Vidéotron Ltée (« Vidéotron ») pour le compte de toutes les personnes faisant partie d'un groupe dont elle est membre (le « Groupe »), à savoir :

Tous les abonnés à l'un des forfaits Internet Vidéotron qui n'ont pas bénéficié entièrement du service pour lequel ils ont payé et/ou qui ont subi un préjudice en raison d'avoir été privé d'un tel service auquel ils avaient souscrit, le tout, en raison d'au moins une interruption et/ou panne de service Internet survenue le 18 juillet 2007.

[2] Le tribunal doit déterminer si la Requête répond à tous les critères de l'article 1003 C.p.c.

2. LES FAITS

[3] Au printemps 2007, la Requérante est une abonnée de Bell. Elle exerce une partie de ses activités personnelles et professionnelles par le biais d'Internet.

[4] À l'occasion d'un déménagement prévu pour juillet 2007, elle s'informe des forfaits offerts par Vidéotron. Elle visite le site Internet et s'intéresse aux forfaits intégrant les services de téléphonie, télévision et accès illimité à Internet haute vitesse.

[5] Selon l'information obtenue par la Requérante sur le site Internet de Vidéotron, plusieurs types de forfaits mensuels de service Internet sont offerts. Les principales différences entre les forfaits concernent les types de branchement Internet. Ces branchements se distinguent par la vitesse d'exécution ou de temps de téléchargement lequel est quantifié en « *megabyte/second* ». Plus la vitesse d'exécution en *megabyte/second* est élevée, plus le forfait mensuel est coûteux.

[6] Par ailleurs, aucun des forfaits de branchement ne comprend une limitation d'utilisation en nombre d'heures. Vidéotron utilise l'expression « Temps d'utilisation Internet illimité » pour décrire les branchements Internet offerts.

[7] La Requérante communique par téléphone avec le service à la clientèle, afin de confirmer l'information trouvée sur Internet. Elle arrête son choix sur le « branchement Internet haute vitesse » qu'elle désire intégrer aux services combinés de télévision et de téléphonie résidentielle.

[8] Le 29 juin 2007, elle s'abonne par téléphone. On l'informe que l'installation sera effectuée le 16 juillet. Elle acquitte immédiatement un 1^{er} paiement comprenant le tarif d'un mois et le coût du modem télé, à l'aide de sa carte de crédit. Au moment de son abonnement, elle n'a aucun contrat en main et ne signe aucun document.

[9] Le 16 juillet 2007, un préposé de Vidéotron se présente à son domicile et procède à l'installation. Aucun document ne lui est remis.

[10] Le 18 juillet 2007, la Requérante tente d'utiliser le service Internet afin de faire un virement bancaire et d'obtenir des nouvelles de sa mère malade. Elle constate que le service n'est pas disponible. Malgré ses essais répétés, elle n'obtient pas le branchement Internet.

[11] Par le biais de la télévision, la Requérante apprend qu'il y a interruption de service due à une panne touchant environ 800 000 abonnés de la région de Montréal. La Requérante tente en vain d'entrer en contact avec le service technique de Vidéotron,

mais les lignes téléphoniques semblent surchargées. Finalement, un message téléphonique automatisé lui confirme le caractère majeur de la panne.

[12] Ayant souscrit à un abonnement Internet haute vitesse avec accès illimité, la Requérante soutient qu'elle-même ainsi que les membres du Groupe qu'elle entend représenter ont droit à un service ininterrompu, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours par semaine. Elle désire être indemnisée pour la période où elle n'a pu profiter de son branchement Internet.

3. LES QUESTIONS EN LITIGE

[13] Conformément aux critères de l'article 1003 C.p.c., le Tribunal doit répondre aux questions suivantes :

- Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées?
- Les recours des membres soulèvent-ils des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes?
- La composition du Groupe rend-elle difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.?
- La personne qui sollicite le statut de représentant est-elle en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres?

4. LES PRINCIPES GÉNÉRAUX APPLICABLES AU STADE DE L'AUTORISATION

[14] Le législateur a élaboré aux articles 1002 C.p.c. et suivants les conditions donnant ouverture à l'autorisation d'exercer un recours collectif.

[15] La description de ce que doit contenir la requête apparaît à l'article 1002 C.p.c.:

Un membre ne peut exercer le recours collectif qu'avec l'autorisation préalable du tribunal obtenue sur requête.

La requête énonce les faits qui y donnent ouverture, indique la nature des recours pour lesquels l'autorisation est demandée et décrit le groupe pour le compte duquel le membre entend agir. Elle est accompagnée d'un avis d'au moins dix jours de la date de sa présentation et signifiée à celui contre qui le requérant entend exercer le recours collectif; elle ne peut être contestée qu'oralement et le juge peut permettre la présentation d'une preuve appropriée.

(Le Tribunal souligne)

[16] L'article 1003 C.p.c. énonce les quatre conditions qui doivent être remplies pour permettre au tribunal d'autoriser le recours :

Le tribunal autorise l'exercice du recours collectif et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne, s'il est d'avis que :

- a) les recours des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;
- b) les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
- c) la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.; et que
- d) le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[17] Les principes généraux applicables au stade de l'autorisation sont bien connus¹. La requête en autorisation constitue un mécanisme de filtrage et de vérification². La décision qui en découle est « un jugement de vérification et de contrôle »³.

[18] La finalité des facteurs à examiner, élaborés par le législateur à l'article 1003 C.p.c., est d'empêcher les recours futiles et non de statuer sur le caractère approprié de la procédure⁴.

[19] L'audition de la requête vise l'octroi à une personne d'un mandat lui permettant de représenter un groupe et la vérification du syllogisme juridique qui prend appui dans les allégations de la requête⁵.

[20] À ce stade, la Cour supérieure n'a pas à examiner le fond des moyens invoqués. Il suffit qu'une apparence sérieuse de droit soit démontrée⁶, et à l'égard de l'appréciation de ce critère, le tribunal possède une certaine discrétion.

[21] Dès que les quatre critères de l'article 1003 C.p.c. sont remplis, le tribunal doit autoriser le recours⁷. Les conditions étant cumulatives, le défaut de satisfaire l'une d'entre elles entraîne le rejet de la requête⁸.

¹ *Option Consommateurs c. Banque Canadian Tire*, 2006 QCCS 5363.

² *Thompson c. Masson*, [1993] R.J.Q. 69 (C.A.), p. 72.

³ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, [2005] R.J.Q. 1367 (C.A.).

⁴ *Id.*; *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2006 QCCS 950.

⁵ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, précitée, note 3; *Option Consommateurs c. Novopharm Ltd*, 2006 QCCS 118.

⁶ *Thompson c. Masson*, précitée, note 2.

⁷ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, précitée, note 3; *Bou Malhab c. Métromédia C.M.R. Montréal inc.*, [2003] R.J.Q. 1011 (C.A.), paragr. 71.

⁸ *Option Consommateurs c. Novopharm Ltd*, précitée, note 5; *Fournier c. Hydro-Québec*, J.E. 2005-866 (C.S.), paragr. 28.

[22] À cette phase, un examen sommaire du respect des quatre conditions énumérées à l'article 1003 C.p.c. suffit et ces conditions doivent recevoir une interprétation large et libérale⁹.

[23] Enfin, tout doute quant à l'opportunité d'autoriser un recours doit jouer en faveur du requérant¹⁰.

5. L'ANALYSE

5.1 LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT-ILS JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES?

[24] Au stade de l'autorisation, la Requérante doit faire la démonstration d'une apparence sérieuse de droit¹¹. Le juge doit évaluer la qualité du syllogisme juridique en tenant les faits pour avérés et sans présumer du fond du litige¹².

Le contrat de service

[25] Vidéotron reproche à la Requérante de ne pas produire le contrat de service Internet qui la lie à Vidéotron alors qu'elle invoque des contraventions de la part de Vidéotron à ses obligations contractuelles. Bien plus, elle soulève que la Requérante n'a jamais lu ce contrat. Vidéotron soutient qu'une telle position devrait conduire le Tribunal au rejet de la Requête, comme ce fut le cas dans les affaires *Comtois c. Telus Mobilité*¹³ et *Dubuc c. Bell Mobilité inc.*¹⁴

[26] Dans l'affaire *Dubuc c. Bell Mobilité inc.*, le requérant Dubuc reprochait à Bell Mobilité de lui facturer des frais interurbains alors qu'il effectuait des appels locaux. La Requérante n'ayant pas produit le contrat, la requête en autorisation d'exercer un recours collectif fut refusée. Dans son jugement, le juge déclare qu'il doit connaître, au minimum, l'étendue des obligations contractuelles de Bell Mobilité pour vérifier si le syllogisme juridique se tient, du moins en apparence. En l'absence du contrat, cela est impossible.

[27] Dans la cause de *Comtois c. Telus Mobilité*, madame Comtois prétendait que Telus avait violé ses obligations contractuelles en facturant des frais d'itinérance. Or, à

⁹ *Hollick c. Toronto (Ville)*, [2001] 3 R.C.S. 158 (C.S.C.); *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534 (C.S.C.); *Paquin c. Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique*, [2005] R.J.Q. 2840 (C.A.); *Cardinal c. Ordinateur Highway inc.*, J.E. 2002-1040 (C.A.).

¹⁰ *Rouleau c. Canada (Procureur général)*, J.E. 98-25 (C.A.).

¹¹ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, précitée, note 3, paragr. 28; *Boulerice c. Bell Canada*, 2008 QCCS 249.

¹² *Rouleau c. Canada (Procureur général)*, précitée note 10.

¹³ 2008 QCCS 1562 (inscription en appel, 2008-05-20 (C.A.), 500-09-018689-083).

¹⁴ 2007 QCCS 1075 (appel rejeté C.A., 2008-10-17, 200-09-005916-074, 2008 QCCA 1962, SOQUIJ, J.E. 2008-2047).

l'étude du dossier, la juge Claudine Roy constate que le recours a été intenté par madame Comtois sans que celle-ci n'ait produit, ni lu le contrat. La juge Roy retient que le dossier ne contient pas toute l'information nécessaire à l'examen de l'apparence de droit, puisque la seule question soulevée est l'interprétation de la notion d'itinérance prévue dans les modalités de service.

[28] Le Tribunal note qu'à la différence de la présente cause, madame Comtois avait signé un contrat écrit avec Telus¹⁵. Dans cette affaire, la Requérente indique plutôt être liée par une entente verbale, n'ayant jamais pris connaissance ou reçu aucun contrat écrit avant son abonnement. Elle appuie ses prétentions quant aux obligations contractuelles de Vidéotron sur l'information qu'elle a consultée sur le site Internet de Vidéotron et aux représentations verbales qui lui ont été faites au moment de son abonnement.

[29] Au stade de l'autorisation, le Tribunal a permis la présentation d'une preuve appropriée. Vidéotron a produit le contrat de service¹⁶ apparaissant sur son site Internet à l'époque de l'abonnement de la Requérente. Celle-ci soutient toutefois n'avoir jamais vu ce contrat au moment de son abonnement, qui s'est fait par voie téléphonique. D'ailleurs, il n'existe pas actuellement de preuve quant à savoir si les abonnements à Vidéotron pouvaient être faits autrement que par téléphone.

[30] De l'avis du Tribunal, le fait que la Requérente n'ait pas allégué ni lu le contrat de service écrit n'est pas fatal, dans ce contexte et en tenant pour avérés les faits allégués dans la Requête. L'étendue des obligations contractuelles de Vidéotron doivent, à ce stade, sur la base des allégués de la requête, ressortir des représentations verbales obtenues par la Requérente ou des informations qu'elle a consultées sur Internet.

La qualité du syllogisme juridique

[31] Le syllogisme juridique invoqué dans la Requête est qu'il existe une faute contractuelle, sur la base d'un contrat verbal, un dommage et un lien de causalité entre les deux.

La faute

[32] La Requérente allègue avoir conclu avec Vidéotron un contrat de service verbal. Elle soutient s'être abonnée à Vidéotron sur la base de représentations voulant qu'elle obtienne un « temps d'utilisation Internet illimité »¹⁷.

[33] La Requérente affirme que Vidéotron ne peut impunément interrompre son service, quels que soient les motifs. Selon ses prétentions, le fait de facturer aux

¹⁵ Précitée, note 13, paragr. 44.

¹⁶ Pièce I-1.

¹⁷ Pièce R-2.1.

abonnés le plein montant d'un forfait Internet alors que celui-ci ne peut être utilisé constitue une faute contractuelle.

[34] Le recours de la Requérante est basé sur l'interprétation à donner à la notion de service Internet « illimité » et à la qualification de cette obligation à titre d'obligation de moyens ou de résultat.

[35] L'article 2100 C.c.Q. décrit les obligations de l'entrepreneur ou du prestataire de service qui peut être tenu d'une obligation de moyens ou de résultats :

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus du résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[36] Selon la Requérante, Vidéotron est tenue à une obligation de résultat dans l'exécution de son contrat de service. Au soutien de sa prétention, elle cite certaines autorités¹⁸ où cette position a été retenue ou, à tout le moins, où le recours collectif a été autorisé, laissant au juge du fond la tâche d'analyser la nature de l'obligation.

[37] De son côté, Vidéotron allègue n'être tenue qu'à une obligation de moyens.

[38] La qualification de l'obligation de Vidéotron est une question de droit qui n'a pas à être tranchée à ce stade et relève du fond du litige. À ce stade, la position de la Requérante n'apparaît pas frivole.

[39] Vidéotron soutient également que le contrat de service contient une clause de non-responsabilité ainsi que la procédure à suivre afin d'obtenir compensation dans le cas d'interruption de service pour une durée excédant 48 heures.

[40] De l'avis du Tribunal, dans la mesure où ce contrat est opposable à la Requérante, il s'agit ici d'un moyen de défense que Vidéotron pourra faire valoir lors du procès au fond.

[41] Quoi qu'il en soit, la Requérante invoque qu'il s'agit d'un contrat de consommation ou d'adhésion prévu aux articles 1436 et 1437 C.c.Q. Elle entend donc demander, le cas échéant, que soient annulées ou réduites les clauses illisibles, incompréhensibles ou abusives.

¹⁸ *Diamond c. Bell Mobilité inc.*, 2006 QCCS 2063; *Plouffe c. Câblevision nationale Ltée*, [1982] C.S. 257; *2911663 Canada inc. c. AC Line Info inc.*, J.E. 2004-811 (C.A.).

[42] Le Tribunal rappelle que l'autorisation est une étape préliminaire¹⁹ lors de laquelle il n'y a pas lieu de disposer du fond du litige. Tous les moyens de défense demeurent accessibles et seront plaidés au fond.

Les dommages et le lien de causalité

[43] La Requérante réclame des dommages-intérêts résultant de l'inexécution par Vidéotron de son obligation contractuelle qui consiste à fournir un service disponible en tout temps. N'ayant pas reçu le service complet, compte tenu de l'interruption du 18 juillet, elle est en droit de recevoir, notamment, le remboursement des sommes payées pour la période où elle a été privée du service.

[44] Elle évalue son préjudice personnel causé par l'interruption du service à la somme de 2,00 \$. En effet, elle paie environ 60,00 \$ par mois pour le service Internet, soit en moyenne 2,00 \$ par jour. La Requérante utilisant le service Internet presque uniquement en soirée, elle considère avoir été privée du service pendant une « journée » durant le mois.

[45] Quant aux autres membres du Groupe, elle réclame en leur nom des dommages-intérêts, notamment une somme équivalant aux frais d'Internet facturés, mais non dispensés, sans en préciser le montant. Cette somme variera selon la durée de l'interruption pour chacun des membres du Groupe.

[46] Le Tribunal note que les allégués de la requête et le plan d'argumentation réfèrent tantôt à des dommages de nature compensatoires, tantôt à des dommages équivalant à une réduction de l'obligation corrélative.

[47] À ce stade, le Tribunal comprend que les deux types de dommages sont visés, laissant la possibilité aux membres du Groupe de démontrer un préjudice autre que le tarif versé pour un service non rendu.

[48] La Requérante réclame également des dommages exemplaires pour un montant de 100,00 \$ pour chaque abonné faisant partie du Groupe. La Requérante semble s'appuyer sur les articles 219 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*²⁰.

[49] Elle soutient que Vidéotron utilise sciemment une pratique de commerce déloyale visant à priver la Requérante de la libre jouissance de ses biens, soit de l'intégralité du service Internet pour lequel elle a souscrit.

[50] La jurisprudence et la doctrine sont actuellement divisées sur la possibilité de réclamer des dommages exemplaires comme sanction à la pratique illégale de

¹⁹ *Tremaine c. A.H. Robins Canada Inc.*, [1990] R.D.J. 500; *Pharmascience inc. c. Options Consommateurs*, précitée, note 3.

²⁰ L.R.Q., c. P-40.1.

commerce. Comme mentionné par le juge Normand Gosselin dans *Diamond c. Bell Mobilité inc.*²¹, dans cette perspective, le recours n'est pas frivole.

[51] Le Tribunal est d'avis qu'à ce stade, il existe une apparence sérieuse de droit qui satisfait au critère de l'article 1003 b) *C.p.c.*

5.2 LES QUESTIONS DE DROIT SONT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES

[52] La Requérante soumet que la Requête soulève des questions de droit et de faits identiques, similaires ou connexes.

[53] Dans sa Requête, la Requérante soutient que les questions suivantes devront être soumises au tribunal :

1. La Requérante et les membres du Groupe avaient-ils droit à des services Internet offerts par Vidéotron alors que ceux-ci n'auraient pas été entièrement dispensés?
2. Dans l'affirmative, est-ce que ces forfaits Internet auraient dû être pleinement facturés à la Requérante et aux membres du Groupe?
3. L'Intimée a-t-elle contrevenu à ses obligations, contractuelles ou légales, envers la Requérante et les membres du Groupe?
4. Si la réponse à l'une ou l'autre des questions précédentes est affirmative, est-ce que l'Intimée a causé un préjudice à la Requérante et aux membres du Groupe?
5. Dans l'affirmative, la Requérante et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages?
6. Si oui, sur quelle base et quel en est le montant?

[54] Par ailleurs, dans son plan d'argumentation, la Requérante résume en trois points les questions que le tribunal saisi du fond devra trancher :

1. La prestation de Vidéotron qui consiste à fournir des services Internet à un client constitue-t-elle une obligation de résultat ou de moyen?
2. Vidéotron pouvait-elle facturer et exiger le plein montant pour des services n'ayant pas été intégralement livrés?
3. La Requérante et les membres du Groupe privés de service peuvent-ils réclamer une réduction de leur obligation corrélative?

²¹ *Diamond c. Bell Mobilité inc.*, précitée, note 18.

[55] Vidéotron soutient que le tribunal devra décider individuellement des questions suivantes :

1. La nature des représentations verbales ou écrites faites par Vidéotron;
2. La compréhension de chaque abonné quant aux représentations faites par Vidéotron;
3. La compréhension de chaque abonné des mots « temps d'utilisation Internet illimité »;
4. La compréhension de chaque abonné de l'obligation de Vidéotron par rapport à ces mots;
5. La compréhension de chaque abonné du contrat de service et des modalités qui y sont contenues;
6. Les attentes raisonnables de chaque abonné quant à la continuité du service Internet;
7. Les motifs qui ont incité chaque membre du Groupe à s'abonner (la vitesse, la rapidité, les limites de la bande passante ou le temps d'utilisation illimité, etc.);
8. Le préjudice, s'il en est, subi par chaque abonné à la suite de l'interruption du 18 juillet 2007;
9. Pour les interruptions de plus de 48 heures, si les abonnés se sont plaints par écrit conformément aux modalités du contrat.

[56] En ce qui concerne les points 1 à 7, le Tribunal est d'avis que l'ensemble de ces questions se résume à la nature de l'obligation légale de Vidéotron en regard ses abonnés, lorsque celle-ci représente offrir des services Internet haute vitesse illimités. Or, cette question peut être étudiée collectivement dans le cadre d'un recours collectif.

[57] Quant au préjudice subi par les abonnés (point 8), au besoin, il pourra faire l'objet de réclamations individuelles. Cette question n'a pas à être décidée au stade de l'autorisation.

[58] Finalement, le commentaire contenu au point 8 n'est plus pertinent compte tenu de l'amendement qui restreint le Groupe aux abonnés ayant été affectés par la seule panne du 18 juillet 2007.

5.3 LA COMPOSITION DU GROUPE REND-ELLE DIFFICILE OU PEU PRATIQUE L'APPLICATION DES ARTICLES 59 OU 67 C.P.C.?

[59] La Requérante soutient que la composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.

[60] Le Groupe que désire représenter la Requérante regroupe tous les abonnés à l'un des forfaits Internet Vidéotron qui n'ont pas bénéficié entièrement du service ou ont subi un préjudice du fait d'être privés de ce service, à l'occasion de la panne survenue le 18 juillet 2007.

[61] Vidéotron affirme que le Groupe est trop large et sa description imprécise. Ainsi, la description du Groupe n'indique pas la durée que doit avoir eue la panne, le type de préjudice que doivent avoir subi les membres, etc.

[62] De l'avis du Tribunal, la description suggérée du Groupe visé n'a pas besoin d'être précisée. Tout abonné de Vidéotron ayant subi la panne du 18 juillet 2007 pourra facilement se reconnaître.

[63] Il n'est pas nécessaire de préciser la durée de la panne, ni les préjudices subis. Ces questions seront débattues au fond et n'affectent pas la composition du Groupe.

[64] La Requérante estime à plusieurs milliers le nombre de ces abonnés. De fait, selon les faits allégués à la requête, lesquels doivent, à ce stade, être tenus pour avérés, la panne du 18 juillet 2007 aurait affecté quelque 800 000 personnes dans la région de Montréal.

[65] Il serait difficile, sinon impossible de demander à la Requérante de communiquer avec chacune de ces personnes. De même, il ne serait pas dans l'intérêt de la justice de demander à chacune d'elle d'intenter un recours distinct.

[66] Le Tribunal considère que la condition de l'article 1003 c) est remplie.

5.4 LA PERSONNE QUI SOLLICITE LE STATUT DE REPRÉSENTANT EST-ELLE EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES?

[67] Vidéotron soutient que la Requérante n'est pas une représentante adéquate pour les motifs suivants :

1. La requête ne résulte pas de son initiative, mais de celle de ses avocats;
2. La requête ne contient aucune allégation sur les démarches entreprises par Mme Lafontaine et sur le temps qu'elle a consacré jusqu'à présent à la présente procédure judiciaire.

[68] La Requérante était présente lors de l'audition de la Requête en autorisation. Préalablement, le Tribunal avait autorisé la présentation d'une preuve appropriée²², notamment le témoignage de la Requérante.

[69] Il ressort de son témoignage et des allégués de la Requête que la Requérante réside dans la région de Montréal et exerce une partie de ses activités personnelles et professionnelles par le biais d'Internet.

[70] Le 18 juillet, elle a tenté d'utiliser le service Internet, notamment afin d'avoir des nouvelles de sa mère malade. Malgré ses tentatives répétées, elle n'a pu avoir accès au service.

[71] Déçue et frustrée de ne pas recevoir le service sur lequel elle comptait, elle a communiqué avec son avocat, sachant que celui-ci pratiquait notamment dans le domaine des recours collectifs.

[72] Elle a également contacté des amis et connaissances abonnés de Vidéotron, afin de savoir s'ils avaient été touchés par la panne. Elle a fourni à son avocat le nom d'environ cinq de ces personnes.

[73] Dans l'année suivant l'introduction du recours, elle a tenté de retrouver sur le site Internet de Vidéotron les informations qu'elle avait consultées au moment de son abonnement. La copie des documents contenant ces informations a été remise à son avocat.

[74] La Requérante semble déterminée à obtenir justice pour elle-même et les membres du Groupe. Elle s'est engagée de façon sérieuse à soutenir ce recours. Le Tribunal est d'avis qu'il s'agit d'une représentante adéquate.

6. SYNTHÈSE

[75] Les 4 critères de l'article 1003 C.p.c. étant remplis, le Tribunal autorise le recours collectif et apporte quelques ajustements de clarification à la description du recours, aux questions soumises ainsi qu'aux conclusions recherchées.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE la requête;

AUTORISE l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

Une action en dommages-intérêts contre Vidéotron Ltée, afin de sanctionner celle-ci pour des comportements fautifs à l'égard de Valérie Lafontaine et des

²² Article 1002 C.p.c.

membres du Groupe, notamment le fait de facturer l'intégralité des frais relatifs à des forfaits de services Internet alors que ces services n'ont pas été entièrement dispensés et le fait d'avoir causé des dommages en privant ceux-ci du service auquel ils étaient en droit de s'attendre;

ATTRIBUE à VALÉRIE LAFONTAINE le statut de représentante aux fins d'exercer ce recours collectif pour le compte du Groupe de personnes physiques ci-après décrit :

Tous les abonnés à l'un des forfaits Internet Vidéotron qui n'ont pas bénéficié entièrement du service pour lequel ils ont payé et/ou qui ont subi un préjudice en raison d'avoir été privé d'un tel service auquel ils avaient souscrit, le tout, en raison d'au moins une interruption et/ou panne de service Internet survenue le 18 juillet 2007.

IDENTIFIE comme suit les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement :

- (1) La prestation de Vidéotron qui consiste à fournir un service Internet à un client, constitue-t-elle une obligation de résultat ou de moyen?
- (2) La Requérante et les membres du Groupe avaient-ils droit à des services Internet offerts par Vidéotron qui n'ont pas été entièrement dispensés?
- (3) Dans l'affirmative, est-ce que ces forfaits Internet auraient dû être pleinement facturés à la Requérante et aux membres du Groupe?
- (4) Si la réponse à l'une ou l'autre des questions précédentes est affirmative, est-ce que Vidéotron a causé un préjudice à la Requérante et aux membres du Groupe?
- (5) Dans l'affirmative, la Requérante et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages, notamment le remboursement des frais payés et/ou des dommages compensatoires pour d'autres préjudices subis?
- (6) Si oui, quel en est le montant?

IDENTIFIE comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- (1) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance de la Requérante, avec dépens;
- (2) **CONDAMNER** l'Intimée à verser à la Requérante et à chacun des membres du Groupe, la somme équivalant aux frais d'Internet facturés, mais non dispensés, avec intérêts 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 requête;

- (3) **CONDAMNER** l'Intimée à verser à la Requérante et à chacun des membres du Groupe, les dommages-intérêts compensatoires pour le préjudice subi avec intérêts, 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 la signification de la présente requête;
- (4) **CONDAMNER** l'Intimée à payer à la Requérante et à chacun des membres du Groupe la somme de 100,00 \$ à titre de dommages punitifs et exemplaires, avec intérêts au taux légal à compter de la date de signification de la présente requête, majorée de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*;
- (5) **ORDONNER** le recouvrement collectif du montant total des réclamations précitées;
- (6) **ORDONNER** que les réclamations des membres du Groupe fassent l'objet de réclamations individuelles, selon les prescriptions des articles 1037 à 1040 du *Code de procédure civile*;

ORDONNE la publication d'un avis aux membres selon les modalités et le contenu à être déterminés ultérieurement par le Tribunal et pour ce faire :

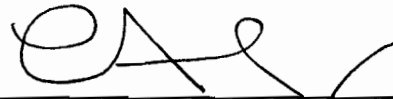
- **ORDONNE** à la Requérante de soumettre un projet d'avis et de modalités de publication au Tribunal le ou avant le **17 août 2009**;
- **AUTORISE** l'Intimée à envoyer ses commentaires sur le projet au Tribunal le ou avant le **31 août 2009**;

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 du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

DÉCLARE qu'à moins d'exclusion dans les trente (30) jours de la publication de l'avis aux membres, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif;

RÉFÈRE le dossier au juge en chef pour déterminer le district dans lequel le recours collectif devra être exercé;

LE TOUT, avec dépens.



CHRISTIANE ALARY, j.c.s.

M^o Benoît Gamache
BGA AVOCATS s.e.n.c.r.l.
Avocat de la Requérante

M^o Pierre-Y. Lefebvre
Fasken Martineau DuMoulin s.e.n.c.r.l.
Avocat de l'Intimé

Date d'audience : 25 mai 2009

