

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)

N° : 500-06-000922-183

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer par Télébec ou Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat entre le 20 avril 2015 et la date de publication des avis prévus par l'article 576 (2) C.p.c. »

Le Groupe

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

Demanderesse-représentante

c.

TÉLÉBEC

-et-

VIDÉOTRON S.E.N.C.

Défenderesses

DÉFENSE DE VIDÉOTRON S.E.N.C.
(Article 170 du Code de procédure civile)

EN DÉFENSE À LA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE LA DEMANDERESSE 9238-0831 QUÉBEC INC., LA DÉFENDERESSE VIDÉOTRON S.E.N.C. EXPOSE CE QUI SUIT :

1. La Défenderesse Vidéotron s.e.n.c. (« **Vidéotron** ») admet les allégations aux paragraphes 1 à 6 de la Demande introductive d'instance (la « **Demande** ») de la Demanderesse-représentante 9238-0831 Québec Inc. (« **Boustifo** »).
2. Vidéotron ignore les allégations aux paragraphes 1 bis à 3 bis de la Demande.

3. Vidéotron nie l'allégation du paragraphe 4 bis de la Demande en ce qui la concerne et la rectifie au paragraphe 11 ci-dessous.
4. Vidéotron ignore les allégations contenues aux paragraphes 5 bis, 6 bis et 7-19 de la Demande.
5. Vidéotron nie l'allégation du paragraphe 20 de la Demande.
6. Vidéotron nie l'allégation du paragraphe 21 de la Demande.
7. Vidéotron ignore l'allégation du paragraphe 22 de la Demande.
8. Vidéotron nie l'allégation du paragraphe 23 de la Demande et réfère aux contrats de Vidéotron inclus à la pièce P-5, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
9. Vidéotron nie les allégations aux paragraphes 24 à 33 de la Demande, inclusivement.

ET DANS LE BUT DE RÉTABLIR LES FAITS, VIDÉOTRON EXPOSE CE QUI SUIT :

I. LES PARTIES

10. Boustifo est une petite société par actions qui a pour seul administrateur et premier actionnaire Benoît Dessureault.
11. Vidéotron est une entreprise qui fournit entre autres des services de télécommunications et radiodiffusion à une clientèle diversifiée, incluant des entreprises.
12. Boustifo n'a jamais conclu d'entente de services de télécommunications avec Vidéotron.
13. Boustifo a été cliente de la Défenderesse Télébec (« **Télébec** »).
14. La situation de fait alléguée par Boustifo à l'égard de Télébec ne peut être transposée à la situation des membres clients de Vidéotron, puisque les modalités et conditions des contrats de Télébec sont différentes de celles des contrats de Vidéotron.

II. LES CONTRATS DE VIDÉOTRON VISÉS PAR L'ACTION COLLECTIVE

15. Le 27 janvier 2022, la Cour supérieure a modifié la description du groupe qui est défini comme étant :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer par Télébec ou Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat entre le 20 avril 2015 et la date de publication des avis prévus par l'article 576 (2) C.p.c. »

16. Les avis prévus par l'article 576 (2) du Code de procédure civile (« **C.p.c.** ») ont été publiés le 17 octobre 2023, de sorte que le groupe est limité à toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer par Télébec ou Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat entre le 20 avril 2015 et le 17 octobre 2023 (le « **Groupe** »).
17. En ce qui concerne Vidéotron, les clauses invoquées par Boustifo sont contenues dans son Contrat de téléphonie par câble et téléphonie numérique d'affaires (Pièce P-5) et son Contrat Internet Affaire (Pièce P-5) (les « **Contrats Vidéotron** »).
18. Ces contrats s'adressent à la clientèle d'affaires de Vidéotron, une clientèle très variée qui comprend autant de petites entreprises que de multinationales situées dans diverses régions du Québec.
19. Les modalités de chaque contrat diffèrent donc d'une entreprise à une autre, notamment, selon la nature des activités de chaque entreprise, les services et équipements fournis par Vidéotron et la durée du contrat.
20. L'installation des services pour certaines de ces entreprises nécessite d'importants investissements de la part de Vidéotron qui diffèrent d'un client à l'autre.
21. Les circonstances entourant la conclusion des Contrats Vidéotron sont donc particulières à chaque membre du Groupe et ne peuvent faire l'objet d'un examen collectif.

III. LA CONCLUSION DES CONTRATS VIDÉOTRON

22. Les Contrats Vidéotron destinés à une clientèle d'affaires se concluent par l'entremise d'un représentant Vidéotron.
23. Avant la conclusion du contrat, le client a connaissance de la clause imposant des frais en cas de résiliation anticipée.
24. La tarification des Contrats Vidéotron est déterminée au cas par cas, sur la base d'une évaluation de la rentabilité commerciale de chaque contrat.
25. Les Contrats Vidéotron destinés à une clientèle d'affaires peuvent toujours faire l'objet d'une négociation.

IV. LES CAUSES D' ACTIONS ALLÉGUÉES À L' ENCONTRE DE VIDÉOTRON SONT NON-FONDÉES

26. Boustifo formule deux reproches à l'encontre des Défenderesses, afin d'exiger le remboursement des frais de résiliation payés par les membres du Groupe, soit que (1) les modalités et conditions contractuelles de renouvellement sont des clauses externes qui sont inopposables aux membres du Groupe, puisqu'elles n'ont pas été portées à leur connaissance au moment du renouvellement; et (2) les frais de résiliation exigés par les Défenderesses sont abusifs.

27. Ces deux reproches à l'encontre de Vidéotron sont non fondés.

A) LES MODALITÉS ET CONDITIONS CONTRACTUELLES DE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE VIDÉOTRON SONT OPPOSABLES AUX MEMBRES DU GROUPE

28. Boustifo allègue faussement que les modalités et conditions contractuelles de renouvellement automatique des Contrats Vidéotron sont des clauses externes et ne sont pas opposables aux membres du Groupe (Demande, paragraphe 26).

29. En réalité, les clauses de renouvellement automatiques des Contrats Vidéotron ne sont pas des clauses externes, puisqu'elles sont incluses à même les Contrats Vidéotron.

30. De telles clauses sont valides et emportent le renouvellement automatique aux mêmes conditions que le contrat initial, ce qui inclut la renonciation au droit à la résiliation unilatérale et l'obligation de payer des frais de résiliation anticipée.

31. À tout événement, une clause externe n'est annulable que dans les contrats d'adhésion ou de consommation et non dans les contrats de gré à gré.

B) LES CLAUSES DE FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT VALIDES

1) L'ensemble des membres du Groupe ont renoncé au droit à la résiliation unilatérale

32. L'ensemble des membres du Groupe, clients de Vidéotron, ont renoncé expressément et de façon claire et non équivoque à l'application des articles 2125 et 2129 du *Code civil du Québec* (« **C.c.Q.** »), tel qu'il appert des Contrats Vidéotron (Pièce P-5).

33. Les membres du Groupe avaient connaissance, ou à tout le moins auraient dû avoir connaissance, de leur renonciation au droit à la résiliation unilatérale avant de conclure leur contrat.

34. Plusieurs membres du Groupe ont même eu l'opportunité de négocier les clauses de frais de résiliation anticipée.

35. Dans tous les cas, la renonciation au droit à la résiliation unilatérale est faite en contrepartie de rabais sur le prix des services rendus par Vidéotron. Par ailleurs, plus le client s'engage pour une longue période, plus les rabais qu'il reçoit seront importants.

2) Vidéotron subit un préjudice lors d'une résiliation anticipée

36. Lorsqu'un client résilie de manière anticipée un Contrat Vidéotron, Vidéotron subit invariablement un préjudice, notamment puisqu'elle ne récupère pas les rabais et les gratuités consentis lors de la formation et de l'exécution du contrat.

37. Ces rabais et gratuités varient d'un contrat à l'autre et peuvent être constitués, par exemple, du rabais sur le coût du service, du rabais sur un appareil, du coût de la trousse pour l'installation des services, des appels gratuits au service d'assistance à la clientèle, des frais de livraison, des coûts de programmation, des coûts de l'installation à domicile ou encore des coûts de l'assistance à distance pour l'installation à domicile.

3) Les montants facturés par Vidéotron à titre de frais de résiliation anticipée ne sont pas abusifs

38. Comme l'ensemble des membres du Groupe ont valablement renoncé à leur droit à la résiliation unilatérale, le caractère abusif des frais de résiliation anticipée doit s'apprécier selon les principes régissant les clauses pénales et ne se limite pas aux dommages pouvant être réclamés sous l'article 2129 C.c.Q.

39. À tout événement, les frais de résiliation anticipée facturés par Vidéotron au terme des Contrats Vidéotron ne sont pas abusifs, qu'ils soient évalués sous l'angle de l'article 2129 C.c.Q. ou non, puisqu'ils ne désavantagent pas de façon déraisonnable les membres du Groupe.

40. Les clauses de frais de résiliation anticipée sont donc valides et ne peuvent être annulées.

V. IL EST IMPOSSIBLE DE PROCÉDER À UN EXAMEN COLLECTIF DES RÉCLAMATIONS DES MEMBRES DU GROUPE

41. Au surplus, il est impossible de procéder à un examen collectif des réclamations des membres du Groupe.

42. En effet, les circonstances entourant la conclusion des Contrats Vidéotron ne peuvent faire l'objet d'un examen collectif, puisque chaque situation est particularisée. Il est donc impossible de déterminer de manière collective si les membres du Groupe ont conclu un contrat d'adhésion ou de gré à gré.

43. De la même façon, le caractère abusif des clauses de frais de résiliation anticipée ne peut faire l'objet d'un examen collectif, puisqu'il doit s'évaluer en tenant compte de l'équilibre entre les parties, une analyse qui nécessite de considérer de nombreux facteurs individuels qui diffèrent considérablement d'un membre à un autre.

44. Le caractère abusif des frais de résiliation anticipée doit aussi s'évaluer en tenant compte des rabais et/ou promotions dont les membres du Groupe ont bénéficié, ainsi que des dépenses encourues par Vidéotron lors de la conclusion de chaque contrat.

45. Les rabais et promotions sont souvent consentis à titre d'incitatifs, pour une durée limitée ou en raison de l'adhésion du client à un ensemble de services fournis par Vidéotron. Chaque membre se retrouve donc dans une situation particularisée à ce sujet.
46. La situation de chaque membre du Groupe diffère également en ce qui concerne les dépenses que Vidéotron a dû effectuer afin de débiter son offre de service. L'investissement de Vidéotron dépend de nombreux facteurs, incluant le type de services fournis, le type de client, son emplacement ou ses infrastructures.
47. L'identification précise de ces rabais et promotions, ainsi que des dépenses encourues par Vidéotron lors de la conclusion de chaque contrat ne peut être faite sur une base collective et exige une analyse factuelle individuelle de plusieurs dizaines de milliers de comptes client.
48. Les circonstances dans lesquelles chaque membre du Groupe a résilié son Contrat Vidéotron et l'impact financier de la clause de frais de résiliation anticipée sur chaque membre sont aussi propres à chacun.
49. La situation factuelle de chacun des membres du Groupe est particulière et nécessite un examen individuel. Il n'est donc pas possible d'extrapoler la situation de Boustifo, ou d'un autre membre du Groupe ayant conclu un Contrat Vidéotron, à l'ensemble des membres du Groupe afin de prononcer une condamnation à l'encontre de Vidéotron.

VI. SUBSIDIAIREMENT, LA PREUVE NE PERMET PAS D'ÉTABLIR DE FAÇON SUFFISAMMENT PRÉCISE LE MONTANT TOTAL DES RÉCLAMATIONS

50. En plus de demander la nullité des clauses de frais de résiliation anticipée, Boustifo réclame le remboursement intégral des frais de résiliation anticipée payés par les membres du Groupe et perçus par Vidéotron (Demande, paragraphe 31).
51. Même si les frais de résiliation anticipée payés par les membres du Groupe à Vidéotron étaient considérés comme abusifs – ce qui est contesté – le montant total des réclamations des membres du Groupe ne pourrait être prouvé avec suffisamment de précision pour en permettre le recouvrement collectif.
52. En effet, certains membres du Groupe qui ont payé des frais de résiliation ont bénéficié de crédits, corrections et/ou radiations lors de la conclusion d'un contrat subséquent avec Vidéotron ou dans le cadre d'un autre contrat qu'ils avaient déjà conclu avec Vidéotron pour un autre service.
53. L'existence de tels crédits fait en sorte qu'il n'est pas possible d'identifier de façon précise le montant total des réclamations des membres du Groupe, puisque les membres qui ont bénéficié de ces crédits n'ont donc pas subi de dommages.
54. Or, ces crédits varient d'un client à l'autre et l'identification précise de ceux-ci exigerait une analyse factuelle individuelle de chaque compte client.

55. Ainsi, le préjudice que pourrait avoir subi certains membres du Groupe dépend de nombreux facteurs individuels et la preuve ne permet pas d'établir de façon suffisamment précise le montant total des réclamations.
56. Dans ces circonstances, si la Cour accueillait la Demande, le recouvrement collectif ne pourrait pas être ordonné.

VII. SUBSIDIAIREMENT, LA DÉFINITION DU GROUPE DOIT ÊTRE MODIFIÉE

57. De manière subsidiaire, dans l'éventualité où la Cour accueillait la Demande, la définition du Groupe doit être modifiée.
58. Tel qu'actuellement défini, le Groupe inclut des entreprises qui se sont vues facturer des frais de résiliation, mais qui ne les ont pas payés.
59. Cela aurait comme conséquence qu'en cas de condamnation, des membres qui n'ont en réalité subi aucun préjudice seraient indemnisés.
60. Par ailleurs, Boustifo elle-même est d'avis que seuls les membres du Groupe qui ont effectivement payé des frais de résiliation anticipée doivent être indemnisés :

31. Compte tenu des manquements contractuels reprochés et du caractère abusif des frais de résiliation de contrat, outre la nullité des clauses de résiliation de contrat, le chef de dommages suivant est ouvert :

a) Le remboursement intégral des frais de résiliation de contrat payés par les membres du groupe et perçus par les défenderesses, plus les taxes applicables, l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle.

(Demande, paragraphe 31)

61. Dans les circonstances, Vidéotron est justifiée de demander la modification de la définition du Groupe afin d'exclure les membres s'étant vus facturer des frais de résiliation, mais ne les ayant pas payés.
62. La modification à la définition du Groupe que propose Vidéotron est la suivante :
- Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer par Télébec ou Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat entre le 20 avril 2015 et la date de publication des avis prévus par l'article 576 (2) C.p.c., à l'exception des entreprises n'ayant pas payé les frais de résiliation.*
63. La présente défense est bien fondée en fait et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

REJETER la *Demande introductive d'instance* de la Demanderesse-représentante 9238-0831 Québec Inc., datée du 21 janvier 2021.

SUBSIDIAIREMENT :

MODIFIER la définition du groupe visé afin d'exclure les membres s'étant vus facturer des frais de résiliation par Vidéotron, mais ne les ayant pas payés, comme suit :

Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer par Télébec ou Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat entre le 20 avril 2015 et la date de publication des avis prévus par l'article 576 (2) C.p.c., à l'exception des entreprises n'ayant pas payé les frais de résiliation.

LE TOUT avec frais contre la Demanderesse-représentante 9238-0831 Québec Inc., incluant les frais d'expertise.

MONTREAL, le 4 avril 2024

Woods s.e.n.c.r.l. / LLP

Woods s.e.n.c.r.l.

Avocats de Vidéotron s.e.n.c.

Me Marie-Louise Delisle

Me Érika Normand-Couture

Me Mélissa Lewandowski

mldelisle@woods.qc.ca

ecouture@woods.qc.ca

mlewandowski@woods.qc.ca

2000, avenue McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

Tél. : 514-982-4545 / Téléc. : 514-284-2046

Code BW 0208 / Notre référence : 3971-51

N° : 500-06-000922-183

**COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL
PROVINCE DE QUÉBEC**

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

Demanderesse-représentante

c.

TÉLÉBEC
-et-
VIDÉOTRON S.E.N.C.

Défenderesses

DÉFENSE DE VIDÉOTRON S.E.N.C.
(Article 170 du *Code de procédure civile*)

ORIGINAL

Me Marie-Louise Delisle
Me Érika Normand-Couture
Me Mélissa Lewandowski
Dossier n° : 3971-51

Woods s.e.n.c.r.l.
Avocats

2000, av. McGill College, bureau 1700
Montréal (Québec) H3A 3H3
T +1 514 982.4545 F +1 514 284.2046
Notification : notification@woods.qc.ca
Code BW 0208

