

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE QUÉBEC

COUR SUPÉRIEURE  
(Action collective)

N° : 200-06-000255-227

TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT CONCLU UN CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION ET QUI, ENTRE LE 20 OCTOBRE 2018 ET LE 3 FÉVRIER 2023, SE SONT FAIT FACTURER DES INTÉRÊTS QUI CONTREVIENNENT À CE QUE PRÉVOIT LEUR CONTRAT

-et-

TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT RÉSILIÉ LEUR CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION SANS AVOIR OBTENU LE REMBOURSEMENT PROPORTIONNEL DES SERVICES PAYÉS D'AVANCE ET NON LIVRÉS ENTRE LE 20 OCTOBRE 2018 ET LE 3 FÉVRIER 2023

Les Groupes/Demandeurs

-et-

**RICHARD GAGNÉ**

Représentant/Demandeur

c.

**VIDÉOTRON LTÉE**

Défenderesse

---

**EXPOSÉ SOMMAIRE DES MOYENS DE DÉFENSE  
DE LA DÉFENDERESSE VIDÉOTRON LTÉE**  
(Art. 171 C.p.c.)

---

**LA DÉFENDERESSE VIDÉOTRON LTÉE (« VIDÉOTRON ») EXPOSE  
SOMMAIREMENT LES MOYENS DE DÉFENSE SUIVANTS :**

1. Dans un jugement de l'honorable Jacques Blanchard, j.c.s., rendu le 3 février 2023 (le « **Jugement d'autorisation** »), la Cour supérieure autorise M. Gagné à agir de représentant pour les groupes suivants :

*Tous les clients résidentiels de Vidéotron domiciliés ou ayant été domiciliés au Québec qui ont conclu un contrat de services de communication et qui, entre le 20 octobre 2018 et le 3 février 2023, se sont fait facturer des intérêts qui contreviennent à ce que prévoit leur contrat*

(ci-après le « **Groupe 1** »)

et

*Tous les clients résidentiels de Vidéotron domiciliés ou ayant été domiciliés au Québec qui ont résilié leur contrat de services de communication sans avoir obtenu le remboursement proportionnel des services payés d'avance et non livrés entre le 20 octobre 2018 et le 3 février 2023*

(ci-après le « **Groupe 2** »)

2. Le 7 novembre 2023, l'honorable Jacques Blanchard, j.c.s., accueille la demande de M. Gagné de modifier sa demande introductive d'instance et autorise le dépôt de la Demande introductive d'instance remodifiée datée du 31 octobre 2023 (la « **Demande** »).

**I. VIDÉOTRON NE PERÇOIT PAS DES INTÉRÊTS AU-DELÀ DES MODALITÉS CONTRACTUELLES**

3. Contrairement à ce que suggère la Demande, les clients de Vidéotron n'ont pas tous le même contrat de services de communication (Partie 2 – Règles générales).
4. Le contrat entre M. Gagné et Vidéotron remonte au 14 mai 2017 (**Pièce D-1**).
5. Ce contrat a toutefois fait l'objet d'une modification tarifaire à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020 qui prévoyait une augmentation de 1,55\$/mois pour le forfait télévision de M. Gagné et les intérêts sur les sommes impayées sont passés de 1,5%/mois à 2%/mois, composé mensuellement (**Pièce D-2**).
6. Plutôt que de faire référence à son contrat (D-3) et à la modification tarifaire subséquente (D-4), M. Gagné choisit de faire référence à un modèle type de contrat, daté d'août 2021 (le « **Contrat** ») (P-1).
7. La clause 4.1 du Contrat (P-1) prévoit ce qui suit : « Votre abonnement vous est facturé d'avance, une fois par mois, pour les services qui seront fournis pendant la période indiquée sur votre facture. La date limite pour payer est indiquée sur votre facture. »

8. Cette clause prévoit donc que les services des clients résidentiels sont facturés d'avance et sont payables dès la réception de la facture.
9. Cependant, comme l'indique la clause 4.1 du Contrat (P-1), Vidéotron accorde à ses clients un délai de grâce pour payer leurs factures à une « date limite » (ou « date d'échéance ») qui est indiquée sur leurs factures. Ce délai de grâce est repris à la clause 4.3 du Contrat (P-1) : « La date limite pour payer votre facture (ou date d'échéance) est indiquée sur votre facture. »
10. La clause 4.3 du Contrat (P-1) prévoit qu'« en cas de retard », le client doit payer sur le montant impayé des intérêts de 2% par mois, composé mensuellement (ce qui correspond à un taux de 26,82% par année). Cela signifie que les clients qui ne paient pas leur facture avant la date d'échéance indiquée sur leur facture se verront réclamer des intérêts.
11. Comme l'indique la clause 4.3 du Contrat (P-1), lorsque le client ne paie pas sa facture avant la date d'échéance, les intérêts commencent à s'accumuler dès le « premier jour de retard ». Puisque les clients doivent payer leurs services dès la réception de leur facture, ce « premier jour de retard » correspond à la date de facturation, et non à la date d'échéance pour effectuer le paiement, laquelle constitue uniquement un délai de grâce.
12. Par ailleurs, puisque la date d'échéance indiquée sur la facture du client correspond toujours au premier jour où les services commencent à être rendus (voir les factures P-2 et P-3), Vidéotron ne réclame pas d'intérêts avant que les services soient effectivement rendus, contrairement à l'allégation de M. Gagné au paragraphe 14 de la Demande.
13. Cette pratique de Vidéotron correspond d'ailleurs à celle constamment suivie dans l'industrie des télécommunications. Par exemple :
  - a) **Bell** : Les factures sont payables dès leur réception. Si le client ne paie pas la facture dans un délai de 30 jours, Bell réclame des intérêts de 3% par mois, calculés et composés mensuellement à partir de la date de la facture (**Pièce D-3, Q13, p. 3**) (voir aussi P-4, page 2 de 4).
  - b) **Rogers** : Les services doivent être payés d'avance et en entier dès la réception de la facture, mais un délai de grâce (i.e., la date d'exigibilité) est accordé au client pour effectuer le paiement. Si le client ne paie pas à cette date d'exigibilité, Rogers facture des intérêts de 3%/mois calculés et composés mensuellement sur les montants en souffrance à compter de la facture impayée (**Pièce D-4, clause 3c, p. 9**).
  - c) **Telus** : Les factures sont payables dès leur réception. Des intérêts au taux composé de 2% par mois sont ajoutés aux montants impayés à la fin de la période de grâce indiquée sur la facture, calculés à partir de la date de facturation des services (**Pièce D-5, clause 18, p. 7**).

- d) **Fido** : Les frais portés au compte des clients sont payables en entier à la date de votre facture. Si Fido ne reçoit pas les sommes dues au plus tard à la date d'exigibilité, elle réclame des frais d'intérêts de 3% par mois calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance à compter de la date de la facture impayée (**Pièce D-6, clause 3c, p. 5**).
  - e) **Virgin Mobile** : Les clients doivent payer leur facture avant de recevoir la prochaine facture. Si le paiement n'est pas effectué avant cette prochaine facture, Virgin Mobile facture des intérêts à un taux de 3% par mois sur tous les montants en souffrance, calculés et composés mensuellement à compter de la date de la facture impayée (**Pièce D-7, Q39(a), p. 10**).
  - f) **Koodo** : Les clients doivent payer leur facture le jour où ils la reçoivent. La facture indique le montant à payer et la date à laquelle le paiement doit être effectué pour éviter les frais de retard. Si les clients ne paient pas la facture avant la date indiquée sur leur facture, Koodo réclame des frais d'intérêts de 3% par mois (42,58% par année) sur le total du montant en souffrance (**Pièce D-8, p. 9-10**).
14. Comme il est possible de le constater, Vidéotron figure parmi les rares entreprises de télécommunication qui utilise des taux d'intérêts de 2% par mois, ce qui est avantageux pour ses clients puisque la majorité des entreprises de télécommunication utilisent plutôt des taux d'intérêts de 3% par mois.
15. Il n'existe par ailleurs aucune ambiguïté concernant la clause 4.3 du Contrat (P-1) : Vidéotron facture les services en avance, ces services sont payables dès la réception de la facture, les clients disposent d'un délai de grâce pour payer la facture et si le client ne paie pas avant cette date, Vidéotron lui réclame des intérêts de 2% par mois à partir de la date de la facture impayée.
16. Conséquemment, Vidéotron n'a pas contrevenu à la clause 4.3 du Contrat (P-1) en réclamant à M. Gagné l'équivalent d'un mois d'intérêts en raison de l'omission de ce dernier de payer ses factures aux dates d'échéance qui y sont indiquées.
17. Finalement, selon la clause 4.4 du Contrat (P-1), si M. Gagné ou les autres membres du Groupe 1 considéraient que Vidéotron a commis une erreur dans leur facturation, ces derniers disposaient d'un délai de 90 jours à partir de la date de facturation pour contester un montant facturé en trop ou par erreur. Après ce délai de 90 jours, les clients ne peuvent plus contester leur facture.

#### **4.4 Contester une erreur de facturation**

*Vous avez 90 jours à partir de la date de facturation pour contester un montant facturé en trop ou par erreur. Ce montant vous sera crédité si nos vérifications vous donnent raison.*

*Après ces 90 jours, vous ne pouvez plus contester votre facture. Si vous contestez uniquement une partie du montant de votre facture,*

*vous devez payer la partie non-contestée au plus tard à la date limite indiquée sur votre facture.*

18. En l'espèce, M. Gagné n'a fait aucune démarche auprès de Vidéotron avant d'intenter son recours et n'a pas tenté de contester quelconque erreur de facturation. Il a donc renoncé à son droit de contester ses factures.

## **II. VIDÉOTRON RECONNAÎT DEVOIR LES CRÉDITS À SES CLIENTS ET ACCEPTE DE LEUR PAYER**

19. En ce qui concerne le Groupe 2, Vidéotron n'a commis aucune faute à l'égard de ses clients et, pour cette raison, la Cour ne devrait pas la condamner à verser à M. Gagné et aux autres membres du Groupe 2 un montant équivalent à la proportion des services payés d'avance qui n'ont pas été rendus à la suite de la résiliation de leurs services.
20. **Premièrement**, Vidéotron n'a pas dérogé à la clause 15.4 du Contrat (P-1) puisque cette clause ne prévoit aucune modalité de remboursement des avances perçues en trop à la suite de la résiliation par des clients résidentiels de leurs services.
21. En effet, la clause 15.4 du Contrat (P-1) prévoit uniquement que les clients résidentiels doivent payer pour les services fournis jusqu'au jour où le contrat prend fin et que Vidéotron peut réclamer des indemnités dans les situations suivantes :
- a) Pour l'équipement vendu avec rabais, un plan de versements ou une option « Paiements simplifiés »;
  - b) Pour l'équipement vendu avec le programme « Crédit retour Vidéotron »; et
  - c) Pour l'équipement non retourné.
22. Cette clause est reproduite ci-dessous :

### **15.4. Votre droit de mettre fin à votre contrat**

*À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 1 877 512-0911 et payer pour les services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin. Si un équipement Vidéotron vous a été prêté ou loué, vous devez nous le retourner.*

#### **Indemnités possibles pour l'équipement Vidéotron vendu avec rabais, plan de versements ou option Paiements simplifiés**

*Si vous avez acheté un équipement avec un rabais, un plan de versements ou l'option Paiements simplifiés et que l'application du rabais, du plan de versements ou de l'option Paiements simplifiés s'échelonne sur plusieurs mois, vous devez payer le rabais, les versements ou les paiements restant lorsque vous mettez fin au contrat. Voici le calcul :*

*[Montant du rabais ou du versement / Nombre de mois d'application du rabais ou du versement] x [Nombre de mois complets restants pour l'application du rabais ou du versement]*

*Le mois entamé au moment où vous mettez fin à votre contrat est considéré comme un mois entièrement écoulé.*

*Par exemple, vous avez eu droit à un rabais de 350\$ étalé sur 24 mois pour un téléphone cellulaire. Vous mettez fin à votre contrat alors qu'il reste 9 mois avant la fin du rabais. Le montant à rembourser est :  $350 \div 24 \times 9 = 131,25\$$ .*

*Si vos services ont été suspendus (par exemple dans le cas d'une suspension saisonnière ou lors d'un déménagement), la période durant laquelle vos services ont été suspendus sera ajoutée au nombre de mois restants pour calculer l'indemnité à rembourser.*

***Indemnités possibles pour l'équipement vendu avec le programme Crédit retour Vidéotron.*** *Si vous avez acheté un équipement avec le programme Crédit Retour, vous devez rembourser la totalité du montant Crédit retour qui vous a été octroyé, lorsque vous mettez fin au contrat.*

***Indemnités possibles pour l'équipement non retourné.*** *Si vous ne retournez pas l'équipement qui vous a été prêté ou loué, vous devrez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A) ou les frais que nous aurons déboursés pour reprendre possession de l'équipement.*

23. Cette clause permet de tirer deux constats : 1) Vidéotron reconnaît que ses clients n'ont pas à payer pour des services qui n'ont pas été rendus à la suite de la résiliation et 2) Vidéotron accepte de rembourser à ses clients résidentiels la portion des avances qu'ils ont payées, pourvu qu'il reste une somme due à la suite des indemnités qu'elle peut réclamer suivant la clause 15.4 du Contrat (P-1).
24. Dans la Demande, M. Gagné ne formule aucune allégation par laquelle il conteste le droit de Vidéotron de réclamer les indemnités prévues à la clause 15.4 du Contrat (P-1). Ces indemnités sont des « indemnités de résiliation » au sens de l'art. 214.6 de la *Loi sur la protection du consommateur* et permises par cette loi.
25. Ce type d'indemnités est par ailleurs constamment réclamé par toutes les autres entreprises de télécommunication (**Bell**, D-3, Q57, p. 9; **Rogers**, D-4, clause 2f), p. 5; **Telus**, D-5, clause 7.4, 14.4 et 14.5; **Fido**, D-6, clause 2f), p. 3; **Virgin Mobile**, D-7, Q56, p. 14; **Koodo**, D-8, p. 14-15).
26. Cependant, d'aucune façon la clause 15.4 du Contrat (P-1) ne prévoit les modalités de remboursement des avances payées par ses clients résidentiels, en supposant même qu'un tel remboursement soit nécessaire.

27. Dit autrement, la clause 15.4 du Contrat (P-1) ne prévoit aucun délai de remboursement des avances payés en trop à la suite de la résiliation des services et n'indique pas la façon dont Vidéotron doit rembourser lesdites avances.
28. **Deuxièmement**, la pratique de Vidéotron est, après avoir déduit les indemnités qu'elle peut réclamer suivant la clause 15.4 du Contrat (P-1), d'indiquer dans la facture finale si elle reconnaît devoir un montant à ses clients résidentiels (i.e., un crédit) et, le cas échéant :
- a) Elle rembourse *automatiquement* les crédits de plus de 5\$; et
  - b) Elle rembourse *sur demande* les crédits de 5\$ ou moins.
29. L'existence de cette pratique de Vidéotron permet d'éviter des coûts administratifs d'environ 2\$ pour émettre des chèques afin de rembourser des crédits de 5\$ ou moins, alors que plusieurs clients ne font pas les démarches pour les encaisser.
30. Cette pratique de Vidéotron est indiquée directement sur la facture finale de résiliation qu'elle communique à ses clients, comme il appert de la déclaration assermentée de M. Bisson du 14 avril 2022 et plus particulièrement de son annexe YB-2 (**D-9**, annexe YB-2) :

*ATTENTION! Votre compte présente un solde négatif. Suite à un débranchement, si votre crédit est supérieur à 5\$, un remboursement vous sera remis suivant le retour de vos appareils en location. Aucune autre action n'est requise de votre part.*

31. Cette pratique de Vidéotron n'est pas différente de celle d'autres entreprises de télécommunication. Voici quelques exemples :
- a) **Bell** : Les modalités de services de Bell prévoient ce qui suit (D-3, Q57, p. 9) :

*Si vous avez un solde créditeur sur votre compte pour des soldes égaux ou supérieurs à 10\$ et inférieurs à 500\$, nous vous enverrons un chèque par la poste dans les 90 jours suivant la date de facturation, à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Pour tout autre solde, communiquez avec nous.*

- b) **Virgin Mobile** : Les modalités de service de Virgin Mobile prévoient ce qui suit (D-7, Q57, p. 14) :

***Que de passe-t-il si un crédit est indiqué sur ma facture finale?***

*Pour les soldes de plus de 10\$, mais de moins de 500\$ figurant à votre facture finale, Virgin Mobile enverra un chèque par la poste à l'adresse de votre choix dans les 90 jours suivant la date de cette facture. Pour tout autre solde, vous devez communiquer avec Virgin Mobile pour demander qu'un chèque vous soit posté à l'adresse de votre choix.*

- c) **Koodo** : Les modalités de service de Koodo (D-8) ne prévoient rien quant au remboursement d'un crédit à la suite de la résiliation des services. Cependant, sur le site Internet de Koodo (**Pièce D-10**), il est possible d'y lire ce qui suit :

***Recevoir un crédit après l'annulation des services Koodo :***

*Toute somme supérieure à 5\$ qui reste dans votre compte pour des jours de service non utilisés sera automatiquement remboursée selon la méthode de paiement préautorisée utilisée. Si vous n'avez pas activé les paiements préautorisés, vous recevrez un remboursement par chèque. Cela peut prendre 30 à 60 jours. Attention! Assurez-vous que votre adresse et les coordonnées de la méthode de paiement préautorisé que nous avons en dossier sont à jour.*

32. Encore une fois ici, la pratique de Vidéotron est plus avantageuse pour ses clients que celle de certaines de ses concurrentes qui ne remboursent pas automatiquement les crédits de plus de 10\$.
33. Par ailleurs, bien que Vidéotron n'émette pas de remboursement automatique des crédits de 5\$ ou moins, elle ne refuse pas pour autant de procéder à de tels remboursements lorsque les clients résidentiels en font la demande.
34. En effet, lorsqu'elle a reçu signification de la demande d'autorisation de M. Gagné, lequel ne lui avait jamais réclamé son crédit de 4,89\$ auparavant, Vidéotron a aussitôt communiqué à M. Gagné un chèque de 4,89\$ à titre de remboursement du crédit indiqué sur sa facture du 28 août 2020 (D-9, annexe YB-3).
35. **Troisièmement**, il n'existe aucune disposition législative ou réglementaire qui interdit à Vidéotron de rembourser les crédits de 5\$ ou moins uniquement lorsque ses clients résidentiels en font la demande; cette pratique n'étant donc pas illégale.
36. D'emblée, il importe de faire une distinction fondamentale entre 1) l'existence d'une obligation et 2) l'exécution de cette dernière.
37. Lorsque Vidéotron consent à ses clients résidentiels des crédits sur leur facture (i.e., avances perçues en trop, moins les indemnités), elle reconnaît nécessairement l'existence de l'obligation de leur rembourser ces crédits.



38. Cependant, comme indiqué précédemment, il n'existe aucune disposition dans le Contrat (P-1) qui prévoit les modalités de remboursement de ces crédits. De plus, la *Loi sur la protection du consommateur* ne prévoit aucune disposition qui porte sur les modalités de remboursement au consommateur d'une avance perçue en trop par le commerçant.
39. Bref, il n'existe aucune disposition dans le Contrat (P-1) ou dans la *Loi sur la protection du consommateur* qui vient aménager la façon dont Vidéotron doit exécuter son obligation de rembourser ces crédits.
40. À défaut de disposition spécifique sur cette question dans le Contrat (P-1) et dans la *Loi sur la protection du consommateur*, il est nécessaire de se rabattre sur les dispositions contenues dans le *Code civil du Québec* :
- a) L'alinéa 1 de l'art. 1590 C.c.Q. prévoit que l'obligation confère au créancier (ici, les clients résidentiels qui disposent d'un crédit) le droit d'exiger qu'elle soit exécutée entièrement, correctement et sans retard; et
  - b) L'alinéa 2 de l'art. 1590 C.c.Q. prévoit que lorsque le débiteur (ici, Vidéotron) n'exécute pas son obligation et qu'il est en demeure, le créancier peut en forcer l'exécution.
41. Conséquemment, Vidéotron pourrait choisir de ne pas exécuter l'obligation (pour les raisons qui seront expliquées ci-après) avant d'être en demeure, ce qui survient dans l'une ou l'autre des situations suivantes :
- a) Par les termes du contrat (art. 1594 C.c.Q.), ce qui n'est pas le cas ici puisque le Contrat (P-1) ne prévoit aucune clause à ce sujet;
  - b) Par une lettre de mise en demeure (art. 1595 C.c.Q.), ce qui n'a pas été fait par M. Gagné ou les autres membres du Groupe 2;
  - c) De plein droit (art. 1597 C.c.Q.), ce qui n'est pas le cas puisqu'aucune des situations décrites à cet article ne s'applique au présent cas; et
  - d) Par le dépôt d'une demande en justice (art. 1596 C.c.Q.), ce qui a été fait par M. Gagné le 26 octobre 2021. Or, comme mentionné précédemment, Vidéotron a immédiatement fait les démarches pour qu'un remboursement de 4,89\$ soit émis en faveur de M. Gagné.
42. Donc, la loi ne force pas Vidéotron à exécuter son obligation (i.e., rembourser les crédits à ses clients résidentiels) avant d'avoir été dûment mise en demeure.
43. Cependant, cette question est ici purement théorique puisque dans les faits Vidéotron rembourse à ses clients résidentiels les crédits de 5\$ ou moins dès que ses clients en font la demande; ces derniers n'ayant pas besoin de la mettre en demeure pour obtenir leur paiement.

44. En conclusion, la pratique de Vidéotron relativement au remboursement des crédits est légale puisqu'elle ne contrevient pas au Contrat (P-1) ou à la loi, et à tout évènement, Vidéotron est prête à s'exécuter dès que ses clients lui en font la demande.
45. Dans ce contexte, condamner Vidéotron à payer à M. Gagné – qui a d'ailleurs refusé d'encaisser son chèque de 4,89\$ qui lui a été envoyé suivant l'introduction de la demande d'autorisation (D-1, annexe YB-3), ou les crédits des autres membres du Groupe 2 qui ne se sont pas manifestés pour obtenir le remboursement de leur crédit – entraîne une situation absurde où la Cour ordonnera à une partie de s'exécuter alors qu'elle n'a jamais refusé de le faire.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :**

**REJETER** la Demande introductive d'instance remodifiée du 31 octobre 2023.

**LE TOUT**, avec frais.

**MONTRÉAL**, le 30 novembre 2023

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

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

Avocats de Vidéotron ltée

**Me Marie-Louise Delisle**

**Me Adam J. Beauregard**

[mldelisle@woods.qc.ca](mailto:mldelisle@woods.qc.ca)

[ajbeauregard@woods.qc.ca](mailto:ajbeauregard@woods.qc.ca)

[notification@woods.qc.ca](mailto:notification@woods.qc.ca)

2000, av. McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

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

Code BW 0208 / Notre référence : 3971-68

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE QUÉBEC

COUR SUPÉRIEURE  
(Action collective)

N° : 200-06-000255-227

TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT CONCLU UN CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION ET QUI, ENTRE LE 20 OCTOBRE 2018 ET LE 3 FÉVRIER 2023, SE SONT FAIT FACTURER DES INTÉRÊTS QUI CONTREVIENNENT À CE QUE PRÉVOIT LEUR CONTRAT

-et-

TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT RÉSILIÉ LEUR CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION SANS AVOIR OBTENU LE REMBOURSEMENT PROPORTIONNEL DES SERVICES PAYÉS D'AVANCE ET NON LIVRÉS ENTRE LE 20 OCTOBRE 2018 ET LE 3 FÉVRIER 2023

*Les Groupes/Demandeurs*

-et-

**RICHARD GAGNÉ**

*Représentant/Demandeur*

c.

**VIDÉOTRON LTÉE**

*Défenderesse*

---

## LISTE DES PIÈCES

---

**Pièce D-1** : Contrat de M. Richard Gagné avec Vidéotron Ltée, daté du 14 mai 2017;

- Pièce D-2 :** Exemple de la modification tarifaire que Vidéotron Ltée a transmis à M. Gagné qui entrerait en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2020;
- Pièce D-3 :** Modalités de service de Bell en vigueur le 6 novembre 2022 (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Bell :  
[https://www.bell.ca/Styles/all\\_languages/all\\_regions/pdf/TERMSOFSERVICE\\_BELL\\_WCOG\\_FR\\_ROC\\_20221106.pdf](https://www.bell.ca/Styles/all_languages/all_regions/pdf/TERMSOFSERVICE_BELL_WCOG_FR_ROC_20221106.pdf))
- Pièce D-4 :** Modalités de service de Rogers en vigueur en 2023 (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Rogers :  
[https://assets.ctfassets.net/8utyj17y1gom/5kZeFugE8fdJUaFhM061wN/659520b0a52d3f100ebb02fe91f3e208/Modalites\\_de\\_service\\_de\\_Rogers\\_et\\_autres\\_renseignements\\_importants.pdf](https://assets.ctfassets.net/8utyj17y1gom/5kZeFugE8fdJUaFhM061wN/659520b0a52d3f100ebb02fe91f3e208/Modalites_de_service_de_Rogers_et_autres_renseignements_importants.pdf))
- Pièce D-5 :** Modalités et conditions générales des produits et services de Telus, mise à jour de décembre 2020 (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Telus :  
<https://www.telusquebec.com/media/pdf/fr/soutien/modalite-service.pdf>)
- Pièce D-6 :** Modalités de service de Fido, valide à compter d'octobre 2023 (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Telus :  
[https://assets.ctfassets.net/t00ajdlq0g9p/33qOKAyJGwaHrVD9juhTL0/9e4f931ff8848a3bf34726c675f6a0a8/Modalites\\_de\\_service\\_de\\_Fido\\_et\\_autres\\_renseignements\\_importants.pdf](https://assets.ctfassets.net/t00ajdlq0g9p/33qOKAyJGwaHrVD9juhTL0/9e4f931ff8848a3bf34726c675f6a0a8/Modalites_de_service_de_Fido_et_autres_renseignements_importants.pdf))
- Pièce D-7 :** Modalités de service de Virgin Mobile (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Virgin Mobile :  
[https://www.virginplus.ca/assets/fr/pdf/VIRGIN\\_SERVICEAGREEMENT\\_FR\\_20190415\\_NF.PDF](https://www.virginplus.ca/assets/fr/pdf/VIRGIN_SERVICEAGREEMENT_FR_20190415_NF.PDF))
- Pièce D-8 :** Modalités de service de Koodo (consulté le 30 novembre 2023 sur la page internet de Koodo :  
<https://www.koodomobile.com/sites/default/files/uploads/service-terms/fr-modalites-de-service-de-koodo.pdf>)
- Pièce D-9 :** Déclaration assermentée de M. Yanic Brisson du 14 avril 2022, ainsi que les annexes YB-1 à YB-3 (en liasse);
- Pièce D-10 :** Foire aux questions de Koodo re : facturation & paiements (consulté le 30 novembre 2023 sur la page de Koodo :  
<https://www.koodomobile.com/fr/help/your-koodo-bill-after-you-cancel>).

MONTREAL, le 30 novembre 2023

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

---

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

Avocats de Vidéotron ltée

**Me Marie-Louise Delisle**

**Me Adam J. Beauregard**

[mldelisle@woods.qc.ca](mailto:mldelisle@woods.qc.ca)

[ajbeauregard@woods.qc.ca](mailto:ajbeauregard@woods.qc.ca)

[notification@woods.qc.ca](mailto:notification@woods.qc.ca)

2000, av. McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

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

Code BW 0208 / Notre référence : 3971-68

N° : 200-06-000255-227

---

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

---

**TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE  
VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ  
DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT CONCLU UN  
CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION ET  
QUI, ENTRE LE 20 OCTOBRE 2018 ET LA DATE DU  
PRÉSENT JUGEMENT, SE SONT FAIT FACTURER  
DES INTÉRÊTS QUI CONTREVIENNENT À CE QUE  
PRÉVOIT LEUR CONTRAT.**

**ET**

**TOUS LES CLIENTS RÉSIDENTIELS DE  
VIDÉOTRON DOMICILIÉS OU AYANT ÉTÉ  
DOMICILIÉS AU QUÉBEC QUI ONT RÉSILIÉ LEUR  
CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATION  
SANS AVOIR OBTENU LE REMBOURSEMENT  
PROPORTIONNEL DES SERVICES PAYÉS  
D'AVANCE ET NON LIVRÉS ENTRE LE 20  
OCTOBRE 2018 ET LA DATE DU PRÉSENT  
JUGEMENT.**

**RICHARD GAGNÉ**

Représentant

c.

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**

Défenderesse

---

**EXPOSÉ SOMMAIRE DES MOYENS DE DÉFENSE  
DE LA DÉFENDERESSE VIDÉOTRON LTÉE  
(Art. 171 C.p.c.)**

---

**ORIGINAL**

---

Me Marie-Louise Delisle  
Me Adam Jeffrey Beauregard  
Dossier n° : 3971-68

**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](mailto:notification@woods.qc.ca)  
Code BW 0208



