

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

N° : 540-06-000006-108

DATE : Le 18 novembre 2011

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : L'HONORABLE MANON SAVARD, J.C.S.

ROBERT MORIN
et
SERGE BARBEAU
Requérants
c.

BELL CANADA
Intimée

JUGEMENT SUR LA REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF

[1] Après avoir été clients de Bell Canada (« Bell ») durant plusieurs années pour le service de téléphonie résidentielle, Robert Morin (« M. Morin ») et Serge Barbeau (« M. Barbeau ») (collectivement « les Requérants ») changent de fournisseur de services. Bell leur facture alors des frais de résiliation de contrat et des frais d'annulation de services (collectivement « les Frais »).

[2] Les Requérants demandent l'autorisation d'exercer un recours collectif contre Bell afin de contester l'imposition de ces Frais.

1. LA REQUÊTE EN AUTORISATION

[3] Le groupe que souhaitent représenter les Requérants est le suivant :

Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} octobre 2007 des frais de résiliation de contrat, d'annulation pour frais de réseau, d'annulation pour plan d'interurbain, d'annulation téléphonie résidentielle et/ou d'annulation de service zone.

[4] Ils reprochent à Bell de ne pas leur avoir divulgué l'existence des Frais imposés lors de la résiliation du contrat, d'autant plus que, selon eux, ces Frais sont abusifs et disproportionnés. Ils ajoutent qu'une telle façon de procéder contrevient à leur droit à la résiliation unilatérale du contrat prévu au C.c.Q. et à la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (« Loi »).

[5] Ils demandent, par jugement final :

- l'annulation des Frais facturés ou payés, ou subsidiairement, la réduction de ces Frais jusqu'à concurrence du préjudice réellement subi par Bell;
- le remboursement des Frais payés en trop;
- 500 \$ pour compenser les troubles et inconvénients découlant des démarches de recouvrement dont ils ont été l'objet ou, le cas échéant, de l'atteinte à leur dossier de crédit; et
- 2 M\$, pour le groupe, à titre de dommages punitifs.

2. LES FAITS

2.1 LES FAITS ALLÉGUÉS À LA REQUÊTE POUR AUTORISATION

2.1.1 M. Barbeau

[6] En août 2010, M. Barbeau, alors client de Bell, change de fournisseur de services de téléphonie résidentielle. Aux fins du jugement, le Tribunal utilisera la terminologie utilisée par les parties, soit la téléphonie filaire².

[7] Il reçoit en septembre 2010 une facture, à laquelle est joint un relevé de compte détaillant des Frais de 69,76 \$³.

[8] Un représentant de Bell lui indique qu'il a conclu « un contrat d'une durée de quelques années » stipulant l'obligation de payer les Frais en cas de résiliation avant terme. M. Barbeau nie avoir conclu ou signé un tel contrat avec Bell.

¹ L.R.Q., c. P-40.1.

² Par opposition à la téléphonie mobile.

³ Pièce R-5, les frais d'annulation sont de 19,76 \$ et ceux de résiliation de 50 \$.

[9] Afin de ne pas nuire à son dossier de crédit, M. Barbeau paie les Frais réclamés par Bell, « sous protêt, sous réserve de (s)es droits et recours »⁴.

2.1.2 M. Morin

[10] En octobre 2009, M. Morin, alors client de Bell, change de fournisseur de services de téléphonie filaire.

[11] Dans les semaines qui suivent, Bell lui transmet une facture, à laquelle est joint un relevé de compte faisant état d'un montant de 189,12 \$ à titre de Frais⁵.

[12] Un représentant de Bell explique à M. Morin que le contrat conclu par ce dernier est d'une durée de 24 mois et prévoit ces Frais au cas de résiliation avant terme.

[13] M. Morin nie avoir conclu une telle entente.

[14] Bell lui transmet une facture finale sur laquelle on mentionne qu'à défaut de paiement, le compte pourrait être confié à une agence de crédit.

[15] Deux mois plus tard, M. Morin reçoit un « avis de réclamation » d'une agence de recouvrement⁶, auquel il ne donne pas suite. Cet avis est suivi de quelques appels téléphoniques. M. Morin ne paie pas le montant réclamé par Bell.

2.2 LA PREUVE ADDITIONNELLE

[16] Sans opposition des Requérants, Bell présente une preuve afin d'expliquer la nature et le mode d'imposition des Frais, de même que les circonstances propres aux dossiers des Requérants.

2.2.1 Les forfaits « Téléphonie Résidentielle »

[17] Bell offre à ses clients du service de téléphonie filaire des forfaits « Téléphonie Résidentielle »⁷ leur permettant de combiner divers services à leur ligne téléphonique, tels l'afficheur, la messagerie vocale et le renvoi d'appel. Selon Bell, ces forfaits permettent aux clients de bénéficier de services optionnels gratuits ou de rabais sur le prix des services mensuels.

[18] Le client qui choisit un de ces forfaits Téléphonie Résidentielle doit s'engager dans un contrat de 12 ou 24 mois.

⁴ Pièce R-6.

⁵ Pièce R-1, les frais d'annulation sont de 39,12 \$ et ceux de résiliation de 150 \$.

⁶ Pièce R-4, le montant dû est de 214,94 \$.

⁷ Pièce BC-7, p. 2, 4, 5. Voir également : paragraphe 22 du mémoire d'argumentation de Bell. Les quatre forfaits offerts sont les suivants : Téléphonie Résidentielle de départ (*Home Phone Lite package*), Téléphonie Résidentielle de base (*Home Phone Basic Package*); Téléphonie Résidentielle Sélection (*Home Phone Choice Package*) et Téléphonie Résidentielle Complet (*Home Phone Complete Package*).

[19] Si le client met fin à son contrat avant terme, il doit payer des frais de résiliation de 75 \$ ou 150 \$, selon que le contrat est d'une durée de 12 ou 24 mois (à compter du 30 juin 2010, ces frais ont respectivement été réduits à 50 \$ et 100 \$). Il doit également donner un préavis de résiliation de 30 jours, étant entendu qu'à défaut de donner un tel préavis, le client doit payer les frais applicables de services pour cette période (frais d'annulation).

[20] Les modalités et frais afférents aux forfaits Téléphonie Résidentielle sont approuvés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »)⁸.

[21] Bell sollicite ses clients par téléphone ou par la poste.

[22] La publicité⁹ transmise par la poste indique, en bas de page et en petits caractères, la durée de l'engagement (12 ou 24 mois), l'obligation de donner un préavis de 30 jours pour annuler le service, de même que l'imposition de frais supplémentaires en cas de résiliation anticipée. Elle invite le client à communiquer par téléphone avec un représentant de Bell pour de plus amples informations sur cette offre.

[23] Si une entente est conclue entre Bell et un client, le représentant de Bell doit, selon les instructions reçues, revoir avec celui-ci les modalités afférentes au forfait choisi : la durée du contrat, l'existence du préavis d'annulation (30 jours) et les frais de résiliation¹⁰. Bell ne peut confirmer que ses représentants respectent ces instructions systématiquement avec tous les clients.

[24] De plus, une fois l'entente conclue, Bell transmet au client une lettre de bienvenue confirmant la durée du contrat et le détail du forfait Téléphonie Résidentielle choisi. Elle y joint un document intitulé « Entente relative aux services filaires de Bell » (« Entente de service ») qui reprend les conditions du contrat et réfère à l'existence de tarifs approuvés par le CRTC.

2.2.2 Entente conclue avec M. Barbeau

[25] Bell produit certaines factures transmises à M. Barbeau et les relevés de compte qui y sont joints. Elle dépose également un document interne indiquant la date à laquelle le forfait Téléphonie Résidentielle de Départ a été ajouté au compte de M. Barbeau¹¹.

[26] Il appert de ces documents que l'ajout de ce forfait au compte de M. Barbeau aurait eu lieu le 29 juin 2010¹², de sorte qu'il en a bénéficié à compter du 30 juin 2010¹³.

⁸ Pièces BC-7 à BC-10.

⁹ Pièce BC-1.

¹⁰ Témoignage de Isabel Marier, 7 avril 2011, p. 123 et 134.

¹¹ En cours de délibéré et à la suite d'une ordonnance du Tribunal autorisant la réouverture des débats (datée du 4 octobre 2011), le Tribunal a autorisé le dépôt d'une pièce additionnelle (BC-20).

¹² Pièce BC-20.

¹³ Pièce BC-19, p.11 (relevé de compte du 8 août 2010).

Ces dates sont importantes en raison des modifications apportées à la *Loi*¹⁴, lesquelles ne s'appliquent pas aux contrats en cours lors de leur entrée en vigueur le 30 juin 2010.

[27] Il aurait mis fin à son contrat de téléphonie filaire le 11 août 2010¹⁵. Les frais de résiliation anticipée facturés sont en fonction d'un contrat de 12 mois.

[28] Bell n'est cependant pas en mesure de produire la lettre de bienvenue et l'Entente de service qui, selon la procédure établie, auraient été envoyées à M. Barbeau afin de confirmer sa décision d'adhérer à l'un des forfaits Téléphonie Résidentielle.

[29] Lors de l'audition, M. Barbeau réitère n'avoir jamais conclu une telle entente avec Bell. Il reconnaît par ailleurs que c'est sa conjointe qui a généralement les conversations téléphoniques avec les représentants de Bell, compte tenu de son horaire de travail.

2.2.3 Entente conclue avec M. Morin

[30] Au printemps 2008, M. Morin reçoit par la poste une publicité portant sur les forfaits de Téléphonie Résidentielle et communique à différentes reprises avec un représentant de Bell à ce sujet.

[31] Bell dépose l'enregistrement de certaines de ces conversations téléphoniques¹⁶. Elles ne permettent pas d'identifier les tenants et aboutissants de l'entente conclue entre Bell et M. Morin relativement au service de téléphonie filaire.

[32] Par ailleurs, le 9 mai 2008, Bell envoie à M. Morin une lettre de bienvenue le remerciant d'avoir adhéré au forfait Téléphonie Résidentielle Sélection, pour un contrat d'une durée de 24 mois et y joint l'Entente de service¹⁷.

[33] Les relevés de compte transmis ultérieurement à M. Morin réfèrent au forfait Téléphonie Résidentielle Sélection et à la tarification qui lui est afférente.

[34] Lors de son témoignage devant le Tribunal, M. Morin affirme ne pas se souvenir avoir communiqué avec Bell relativement aux forfaits Téléphonie Résidentielle, ni avoir reçu la publicité, la lettre de bienvenue accompagnée de l'Entente de service.

[35] Malgré le non-paiement des Frais, Bell n'a pas confié le dossier de M. Morin à une agence de crédit¹⁸.

¹⁴ Articles 214.1 à 214.11 de la *Loi*, *supra*, note 1.

¹⁵ Pièce BC-19, p.15 (relevé de compte du 8 septembre 2010).

¹⁶ Pièce BC-11.

¹⁷ Pièce BC-2.

¹⁸ Affidavit de Robert David daté du 22 mars 2011, par. 4.

3. LES CONDITIONS D'AUTORISATION

[36] Les conditions applicables à l'étape de l'autorisation d'un recours collectif sont énoncées à l'article 1003 C.p.c. :

- 1003.** 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 et 67; et que
 - d) le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[37] Ces conditions sont cumulatives et le défaut de satisfaire à l'une d'entre elles entraîne le rejet de la requête¹⁹.

[38] Le processus d'autorisation du recours collectif est un mécanisme de filtrage²⁰ et de vérification visant à écarter les recours frivoles ou simplement inappropriés. C'est à l'étape de l'examen de chacune de ces conditions que le tribunal exerce sa discrétion afin de s'assurer que le recours collectif est le véhicule procédural approprié dans les circonstances du dossier soumis²¹.

[39] Bell plaide que les conditions énoncées aux paragraphes 1003 a) et c) C.p.c. ne sont pas remplies à l'égard de M. Barbeau, alors que celle énoncée au paragraphe 1003 b) C.p.c. ne l'est pas à l'égard M. Morin. Elle conteste également leur capacité respective d'agir à titre de représentant selon le paragraphe 1003 d) C.p.c.

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

[40] Le Tribunal doit se demander si les faits allégués « paraissent justifier » les conclusions recherchées.

[41] L'expression « paraissent justifier » signifie que le juge n'a pas à trancher le fond du litige, mais uniquement à s'assurer du sérieux *prima facie* du syllogisme juridique proposé par les Requérants²².

[42] Aux fins de cette analyse, le Tribunal doit, non seulement prendre en considération les faits allégués dans la requête, mais également les témoignages reçus

¹⁹ *Guimond, c. P. G. du Québec*, [1996] 3 R.C.S. 347, par. 12 et 20.

²⁰ *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 22.

²¹ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, par. 37-43; *Lallier c. Volkswagen Canada inc.*, 2007 QCCA 920, par. 20; *Voisins du train de banlieue de Blainville inc. c. Agence métropolitaine de transport*, 2007 QCCA 236, par. 54 et *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380, par. 22.

²² *Fournier c. Banque de Nouvelle-Écosse*, 2011 QCCA 1459, par. 30; *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) c. Centre hospitalier régional du Suroît du Centre de santé et de services sociaux du Suroît*, 2011 QCCA 826, par. 35-36.

et les pièces produites par les parties. Les faits sont tenus pour avérés, mais non les éléments qui relèvent de l'opinion, de l'argumentation juridique, des inférences ou hypothèses non vérifiées ou encore ceux qui sont carrément contredits par une preuve documentaire fiable²³.

[43] Aux termes du paragraphe 1003 b) C.p.c., le Tribunal doit considérer l'apparence de droit à l'égard des membres du groupe. Les faits allégués concernant chacun des Requérrants ne sont là que pour illustrer cette apparence de droit.

[44] Le Tribunal est d'avis que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées tant à l'égard de M. Barbeau que de M. Morin pour les motifs suivants.

3.1.1 Recours de M. Barbeau

a) les motifs invoqués à la requête en autorisation et lors de l'argumentation

[45] M. Barbeau paie sous protêt les Frais facturés par Bell. Au soutien de sa requête en autorisation, il propose le syllogisme juridique suivant.

[46] Dans un premier temps, il plaide que les clauses du contrat relatives aux Frais sont nulles, pour les motifs suivants :

- le contrat le liant à Bell étant un contrat d'adhésion, l'article 1435 C.c.Q. prévoit la nullité de telles clauses puisque cette dernière a fait défaut de lui en divulguer l'existence;
- elles sont contraires à l'article 12 de la *Loi* :
 - 12.** Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.
- les Frais sont abusifs, selon l'article 1437 C.c.Q. et contraires aux articles 8 et 9 de la *Loi* :
 - 8.** Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.
 - 9.** Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

²³ *Option Consommateurs c. Bell Mobilité*, 2008 QCCA 2201, par. 30 et 38; *Tremblay c. Ameublements Tanguay inc.*, 2011 QCCS 3078, par. 28 (inscription en appel, le 2011-07-20).

[47] Vu la nullité des clauses du contrat prévoyant ces Frais, M. Barbeau réclame la restitution des Frais payés.

[48] Subsidiairement, M. Barbeau ajoute que ces Frais sont abusifs en ce qu'ils excèdent le préjudice réellement subi par Bell et doivent être réduits en conséquence.

[49] Il plaide que selon l'article 2125 C.c.Q., un client a le droit de résilier unilatéralement un contrat de service, sous réserve de son obligation d'indemniser le prestataire de services conformément à l'article 2129 C.c.Q. Selon lui, cet article limite le droit de Bell de réclamer au client, outre le prix convenu pour les services déjà rendus, le montant correspondant au préjudice réellement subi en raison de la résiliation du contrat. Les Frais réclamés excédant le préjudice réellement subi, ces Frais doivent être réduits à la hauteur de ce dernier.

[50] Il invoque également les articles 1437 et 1623 C.c.Q. :

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

1623. Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

[51] Finalement, M. Barbeau réclame au nom du groupe des dommages punitifs de 2 M\$ et appuie sa demande sur les articles 12, 219, 228 et 272 de la *Loi*.

[52] De son côté, Bell soutient que :

- il revient au requérant de démontrer le caractère abusif des Frais;
- M. Barbeau n'explique pas en quoi les Frais sont abusifs;
- ces Frais ne sont pas abusifs puisqu'ils ont été approuvés par le CRTC, dont le mandat est de veiller à ce que « les Canadiens reçoivent des services téléphoniques de qualité, et ce, à des prix abordables »²⁴;
- la réduction de la pénalité stipulée à l'article 1623 C.c.Q. est une mesure d'exception qui doit, à ce titre, être interprétée de façon restrictive;
- la requête en autorisation ne contient aucune allégation faisant état du préjudice subi par Bell à la suite de la résiliation d'un contrat de service.

[53] Les arguments de Bell sont sérieux. Par contre, ils relèvent du fond du dossier. Au stade de l'autorisation, le tribunal doit s'assurer du sérieux *prima facie* du syllogisme

²⁴ Plan d'argumentation de Bell, par. 66.

juridique proposé par les Requérants et n'a pas à évaluer les risques et les écueils qui guettent le requérant²⁵.

[54] À l'égard de M. Barbeau, la requête en autorisation fait état d'un recours en nullité des clauses imposant les Frais et en restitution de ceux déjà payés, ou subsidiairement en réduction de ces Frais, vu le caractère abusif de ces clauses.

[55] Les arguments invoqués par M. Barbeau ne peuvent être qualifiés de frivoles. Ils paraissent justifier les conclusions visant l'annulation, la restitution, ou la réduction des Frais payés par M. Barbeau.

[56] Il en est de même de la conclusion relative aux dommages punitifs, dont le recours à cet égard ne peut être qualifié de manifestement mal fondé. Dans l'affaire *Riendeau c. Brault & Martineau*²⁶, la juge Claudine Roy, reconnaît que l'article 272 de la *Loi* permet de sanctionner par des dommages punitifs des pratiques prohibées aux termes de la *Loi*, même en l'absence de dommages compensatoires.

[57] Certes, la requête en autorisation n'est pas des plus précises, notamment quant au caractère abusif des Frais et au montant du préjudice réel subi par Bell aux fins de l'argument sous l'article 2129 C.c.Q., mais elle contient tous les éléments requis au soutien de son recours.

[58] Ainsi, la condition énoncée au paragraphe 1003 b) C.p.c. est remplie à l'égard de M. Barbeau.

b) les nouveaux articles 214.1 à 214.11 de la *Loi*

[59] Dans sa requête en autorisation²⁷ ou lors de son argumentation, M. Barbeau n'invoque pas les nouveaux articles 214.1 à 214.11 de la *Loi* au soutien de sa réclamation.

[60] Ces nouvelles dispositions modifient l'encadrement législatif applicable aux contrats à exécution successive de service fourni à distance, tels ceux en litige en l'instance, et prévoient notamment les règles suivantes :

- le contrat entre le commerçant et le consommateur doit être constaté par écrit et contenir les renseignements énumérés à l'article 214.2 de la *Loi*, dont « (...) les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification »²⁸;
- l'indemnité maximale pouvant être réclamée par le commerçant en cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée est stipulée à l'article 214.7 de la *Loi*;

²⁵ *Pharmascience c. Option Consommateurs*, [2005] R.J.Q. 1367, par. 52 (C.A.); *Comité d'environnement de la Baie inc. c. Société d'électrolyse et de chimie Alcan Itée*, J.E. 90-422 (C.A.), par. 40.

²⁶ *Brault & Martineau c. Riendeau*, 2007 QCCS 4603, confirmé en appel : 2010 QCCA 366, par. 39-40.

²⁷ Les Requérants invoquent expressément aux paragraphes 47 et 48 de leur requête en autorisation les dispositions législatives sur lesquelles ils appuient leur recours.

²⁸ Article 214.2 p) de la *Loi*.

- le contrat ne peut contenir une stipulation permettant au commerçant d'exiger, en cas de résiliation par le consommateur, une indemnité supérieure à celle prévue à l'article 214.7 de la *Loi*²⁹;
- aucune indemnité de résiliation ne peut être réclamée par le commerçant en cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, à moins de conditions particulières énoncées à l'article 214.8 de la *Loi*.

[61] Les articles 214.1 à 214.11 de la *Loi* ne s'appliquent cependant pas « aux contrats en cours au moment de leur entrée en vigueur »³⁰, soit le 30 juin 2010.

[62] À la suite de la réouverture des débats ordonnée par le Tribunal³¹, M. Barbeau plaide qu'il bénéficie de ces nouvelles dispositions, ce que conteste Bell.

[63] Le Tribunal est d'avis que *prima facie*, ces nouvelles dispositions ne s'appliquent pas à la situation de M. Barbeau. Selon les pièces au dossier, que le Tribunal doit tenir pour avérer à cette étape du dossier, l'entente entre ce dernier et Bell a été conclue le 29 juin 2010, bien que les services aient débuté le 30 juin 2010. Le contrat entre Bell et M. Barbeau est donc « en cours » le 30 juin 2010. Cette question devra cependant être tranchée lors de l'audition au fond.

[64] Par ailleurs, si, *prima facie*, il était apparu que le contrat avait été conclu le ou après le 30 juin 2010 et serait donc assujéti aux articles 214.1 à 214.11 de la *Loi*, le Tribunal devrait conclure que les faits allégués par M. Barbeau ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées.

[65] Aux termes de ces nouvelles dispositions, le consommateur bénéficie de mesures de protection additionnelles notamment, en exigeant, de la part du commerçant, un contrat écrit indiquant les frais de résiliation et en limitant le montant de l'indemnité de résiliation qui peut être exigé lors de la résiliation avant terme d'un contrat à durée déterminée³².

[66] Le syllogisme juridique proposé par M. Barbeau quant à l'absence de divulgation précise des Frais réclamés et au caractère abusif de ceux-ci n'a ainsi aucune utilité, ni pertinence à l'égard d'un contrat assujéti à ces nouvelles dispositions. Le législateur a déjà prévu, à leur égard, les modalités applicables. Le débat pourrait être de toute autre

²⁹ Article 25.7 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, R.R.Q., c. P-40.1, r.3.

³⁰ *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 2009, c. 51, article 34.

³¹ Aucune des parties n'ayant fait de représentations sur l'application de ces nouvelles dispositions lors de l'audition, le Tribunal a ordonné une réouverture des débats sur la date à laquelle M. Barbeau aurait conclu le contrat relatif à l'ensemble Téléphonie Résidentielle de départ et sur les conditions d'ouverture énoncées à l'article 1003 C.p.c. si le contrat devait avoir été conclu le ou après le 30 juin 2010.

³² QUÉBEC ASSEMBLÉE NATIONALE, *Journal des débats de la Commission des relations avec les citoyens*, 1^e sess., 39^e légis., 24 novembre 2009, « Étude détaillée du projet de loi n^o 60 - *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* », 15h31, (M. Bernier).

nature, soit le respect par Bell de ces nouvelles dispositions, mais tel n'est pas le syllogisme juridique proposé par M. Barbeau. De plus, cet autre débat possible n'entre pas dans la portée des conclusions recherchées par le recours.

[67] Dans l'éventualité où les autres conditions de l'article 1003 C.p.c. sont remplies, le Tribunal devra tenir compte de cette nuance lors de la description du groupe.

3.1.2 Recours de M. Morin

[68] Le contrat entre Bell et M. Morin est antérieur au 30 juin 2010.

[69] Contrairement aux allégations de la requête en autorisation, la preuve démontre que M. Morin a communiqué avec Bell après avoir reçu la publicité relative aux forfaits Téléphonie Résidentielle et que cette dernière lui a transmis l'Entente de service³³.

[70] M. Morin ne peut donc valablement plaider la nullité des clauses du contrat imposant de tels frais au motif d'absence de divulgation selon l'article 1435 C.c.Q.

[71] Il ne peut non plus plaider que ces clauses sont contraires à l'article 12 de la *Loi* puisque l'Entente de service réfère expressément à l'existence de ces Frais et en précise le montant³⁴ :

1. Définitions. [...]

Frais de résiliation anticipée (ou FRA) : Frais uniques à payer si les services ou la présente entente sont résiliés par nous ou par vous avant l'expiration d'une période d'engagement. Les FRA sont de 75 \$ pour une période d'engagement (PE) de 12 mois et de 150 \$ pour une PE de 24 mois. [...]

8. **Annulation de l'entente et des services.** Vous pouvez nous contacter aux Services clients de Bell aux numéros indiqués plus bas, pour mettre fin à la totalité ou à une partie des services. La réalisation prend effet 30 jours à compter de la date à laquelle vous aurez contacté Bell, et les frais applicables pour cette période d'annulation de 30 jours, ainsi que tous les FRA exigibles, vous seront facturés. [...]

[72] Finalement, M. Morin ne peut demander la restitution des Frais ou, subsidiairement, leur réduction puisqu'il ne les a jamais payés.

[73] Par ailleurs, il réclame des dommages punitifs en vertu de l'article 272 de la *Loi* en raison notamment de la nullité des clauses imposant ces Frais, puisque contraires aux articles 8 et 9 de la *Loi*. Tout comme M. Barbeau, son recours à cet égard paraît justifier la conclusion recherchée.

³³ Selon les enregistrements des conversations téléphoniques entre M. Morin et les représentants de Bell, il existe une certaine ambiguïté quant à la nature des instructions données par M. Morin à Bell relativement au service de téléphonie auquel il désirait adhérer. Cette ambiguïté est par ailleurs propre au dossier de M. Morin et n'est pas liée à l'objet du recours collectif visé par la requête en autorisation.

³⁴ Pièce BC-2.

[74] De plus, contrairement à M. Barbeau, M. Morin réclame 500 \$ pour les troubles et inconvénients découlant « (...) des démarches de recouvrement et/ou de l'atteinte à son dossier de crédit »³⁵. Bien que son dossier n'ait pas été transmis à une agence de crédit, il l'a été à une agence de recouvrement qui a communiqué avec lui à plus d'une reprise.

[75] Comme mentionné précédemment, à cette étape du dossier, il ne revient pas au Tribunal d'évaluer les risques et les écueils qui guettent M. Morin.

[76] Néanmoins, au stade de l'autorisation, les faits allégués par M. Morin sont suffisants pour conclure que la condition énoncée au paragraphe 1003 b) C.p.c. est remplie.

3.2 LES RECOURS DES MEMBRES SOULÈVENT-ILS DES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES?

[77] Au paragraphe 50 de la requête en autorisation, les Requérants énoncent que les questions identiques, similaires ou connexes sont les suivantes³⁶ :

1. Le montant des frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell ont-ils été mentionnés de façon précise dans le contrat?
2. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell sont-ils excessifs ou abusifs?
3. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell excèdent-ils le préjudice réellement subi?
4. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell contreviennent-ils au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat?
5. Les Requérants et les membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell?
6. Si oui, sur quels chefs de dommages peuvent-ils être indemnisés?
7. Bell doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs?

[78] Ils identifient les questions suivantes, comme étant particulières à chacun des Membres³⁷ :

1. Quel est le montant des dommages subis par chacun des membres?
2. Quels membres ont signé ou conclu un contrat avec Bell dans lequel les montants des frais de résiliation et d'annulation étaient mentionnés de façon précise?

³⁵ Paragraphe 31 de la Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif.

³⁶ Le Tribunal reprend les questions telles que formulées par les Requérants.

³⁷ Paragraphe 51 de la Requête amendée en autorisation d'exercer un recours collectif. Le Tribunal reprend les questions telles que formulées par les Requérants.

[79] Une question identique, similaire ou connexe est celle qui :

- est nécessaire pour le règlement des demandes de chaque membre du groupe;
- est un élément important des demandes de chaque membre du groupe;
- permet d'éviter la répétition de l'appréciation des faits ou de l'analyse juridique;
- entraîne le succès de tous les membres du groupe, même si chaque membre n'en bénéficie pas de la même mesure³⁸.

[80] Cette analyse est en fonction de l'objet du recours.

[81] Les questions soulevées par les Requérants s'appliquent distinctement aux membres du groupe, selon qu'ils ont payé ou non les Frais réclamés ou selon leur statut de consommateur.

[82] En effet, les questions suivantes sont identiques, similaires ou connexes pour tous les membres du groupe qui ont payé les Frais réclamés : la divulgation « de façon précise » des Frais réclamés³⁹, le caractère abusif ou excessif des Frais, la violation alléguée du droit à la résiliation unilatérale du contrat, le préjudice réellement subi par Bell au sens de l'article 2129 C.c.Q. et le droit à la restitution des Frais payés en trop⁴⁰.

[83] La question relative aux dommages punitifs est une question « commune »⁴¹ pour tous les membres du groupe, qu'ils aient payé ou non les Frais réclamés, pourvu qu'ils aient le statut de consommateur au sens de la *Loi*.

[84] Finalement, la question relative aux troubles et inconvénients⁴² ne vaut que pour les membres du groupe ayant refusé de payer les Frais et dont le dossier a été transmis à une agence de recouvrement ou de crédit.

³⁸ *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534; *Jacques c. Petro-Canada*, 2009 QCCS 5603, par. 83-84.

³⁹ Les Requérants ne précisent pas la nature de leur argument sur cette question. Il faudra voir, lors de l'audition au fond, si cette question est « commune » ou si elle est intimement liée à la divulgation elle-même de l'Entente de service, que les Requérants identifient eux-mêmes comme une question particulière.

⁴⁰ Ces questions additionnelles permettent de distinguer la présente instance avec l'affaire Pagé plaidée par Bell, où le requérant plaiderait exclusivement l'absence de dénonciation des frais de remplacement de son appareil cellulaire.

⁴¹ Selon l'expression utilisée dans d'autres provinces canadiennes : « *common issues* ».

⁴² En raison de la multitude de facteurs individuels pouvant influencer le préjudice subi, les troubles et inconvénients semblent se porter plus difficilement à une détermination collective. Par mesure de prudence, et à cette étape du dossier, le Tribunal considère que cette question peut être traitée collectivement, quitte à l'écartier si la preuve lors de l'audition au fond ne permet pas son traitement collectif.

[85] La constitution, en temps opportun, de sous-groupes et le processus des réclamations individuelles prévu aux articles 1037 à 1040 C.p.c. permettront de traiter ces éléments adéquatement⁴³.

[86] De plus, même si le libellé des questions « communes » proposées par les Requérants ne correspond pas nécessairement au syllogisme juridique que soutient la requête en autorisation⁴⁴, les distinctions pertinentes pourront, si nécessaire, être traitées lors de l'audition de la requête au fond si l'autorisation devait être accordée.

[87] En conclusion, l'exercice du recours collectif, s'il est autorisé, évitera la répétition de l'appréciation des faits et de l'analyse juridique relative aux questions propres à l'ensemble des membres.

[88] Le Tribunal conclut que la condition énoncée au paragraphe 1003 a) C.p.c. est remplie.

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

[89] Les Requérants n'ont pas à démontrer que l'application des articles 59 et 67 C.p.c. est impossible; ils doivent plutôt démontrer que l'application de ces articles est difficile ou peu pratique⁴⁵.

[90] La clientèle de Bell pour le service de téléphonie filaire s'étend à travers tout le Québec.

[91] La modicité des Frais réclamés par Bell rend difficile ou peu pratique l'obtention de mandats de représentation.

[92] Le Tribunal est d'avis que la condition énoncée au paragraphe 1003 c) C.p.c. est remplie en l'instance.

3.4 LES REQUÉRANTS SONT-ILS EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES?

[93] Les Requérants doivent démontrer avoir la capacité d'assurer une représentation adéquate de l'ensemble du groupe visé. Chacun d'eux n'a pas pour autant à être le « meilleur » des membres pour agir à ce titre⁴⁶.

⁴³ *Tremaine c. A. H. Robins Canada Inc.*, J.E. 90-1642 (C.A.), par. 64-66; *Nagar c. Montréal (Ville de)*, J.E. 91-1089 (C.A.), par. 30.

⁴⁴ À titre d'exemple, les questions 5 et 6 ont trait « aux dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell » alors qu'ils demandent en fait la restitution des Frais payés aux termes de clauses alléguées nulles ou abusives.

⁴⁵ *Joyal c. Élite tours inc.*, J.E. 88-837 (C.S.), par. 26; *A.K. c. Kativit School Board*, 2009 QCCS 4152, par. 63.

⁴⁶ *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534, par. 41; *Dicaire c. Chambly (Ville de)*, J.E. 2000-735 (C.A.), par. 8 et ses citations.

[94] La capacité du requérant s'examine à la lumière des trois critères suivants :

- l'intérêt à poursuivre;
- l'absence de conflit avec les membres du groupe; et
- sa compétence⁴⁷.

[95] La Cour d'appel enseigne que « l'attribution du statut de représentant n'est pas particulièrement exigeante »⁴⁸.

[96] Bell ne conteste pas le respect des deux premiers critères, mais soutient qu'aucun des Requérants n'a démontré avoir la compétence de représenter adéquatement les membres du groupe proposé. Elle plaide que les allégations de la requête en autorisation sont générales et ne contiennent aucun fait propre aux Requérants permettant d'établir leur capacité d'agir à titre de représentant.

[97] Tout comme Bell, le Tribunal s'étonne que les allégations de la présente requête en autorisation relatives à la condition énoncée au paragraphe 1003 d) C.p.c. soient très semblables, sinon identiques, à celles contenues dans huit autres requêtes en autorisation, pilotées par le même cabinet d'avocats que celui des Requérants.

[98] Par contre, les Requérants ont témoigné devant le Tribunal et complété les allégations générales de la requête en autorisation quant à leur statut de représentant.

[99] Sur la base de ce témoignage, le Tribunal conclut qu'ils ont la capacité d'agir à titre de représentant.

[100] M. Morin conteste auprès de Bell les factures transmises. Il refuse de les payer. Il communique à deux reprises avec une journaliste ayant publié un article portant sur les frais imposés par Bell lors de la résiliation d'un contrat de téléphonie filaire et mentionnant l'existence d'un recours collectif intenté contre Bell Mobilité contestant la légalité de ces frais lors de la résiliation d'un contrat de téléphone cellulaire⁴⁹. À la suite de ces conversations avec la journaliste, il est contacté par le cabinet d'avocats auquel l'article de journal réfère et accepte leur demande d'agir à titre de représentant. Il apparaît déterminé à faire cheminer le recours.

[101] Certes, M. Morin ne fait pas de démarches pour initier le recours, ni identifier d'autres membres du groupe; celles-ci sont effectuées par le cabinet d'avocats. De plus, comme Bell le souligne, il existe certaines contradictions entre son témoignage et la preuve documentaire, ce qui pourrait mettre en doute la rigueur avec laquelle il entend gérer le recours au nom des membres.

⁴⁷ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, supra, note 21, par. 76-77; *Côté c. Montréal (Ville de)*, 2011 QCCS 440, par. 30.

⁴⁸ *Fournier c. Banque de Nouvelle-Écosse*, supra, note 22, par. 48. Voir notamment : *Comtois c. Telus Mobilité*, 2008 QCCS 1562, par. 43 à 45, renversé en appel sur cette question; *Comtois c. Telus Mobilité*, 2010 QCCA 596, par. 61 à 69; *Tremblay c. Ameublements Tanguay inc.*, 2011 QCCS 3078, par. 117 à 127.

⁴⁹ Pièce R-8.

[102] Toutefois, à la lumière des enseignements de la Cour d'appel, ces facteurs ne sont pas suffisants pour remettre en question la probité et la sincérité de M. Morin, de même que sa capacité d'agir à titre de représentant, une fois le recours initié.

[103] Il en est de même pour M. Barbeau.

[104] Tout comme M. Morin, il conteste les factures de Bell. Il se renseigne auprès de l'Office de la protection du consommateur, qui l'informe de l'existence d'un recours collectif. Il communique immédiatement avec le cabinet d'avocats qui gère ce recours. En avril 2011, à la demande de ce cabinet, il accepte d'agir à titre de représentant. Il invite ses collègues de travail à adhérer au recours⁵⁰. Il apparaît également déterminé à faire cheminer le présent recours.

[105] En conséquence, le Tribunal conclut que la condition énoncée au paragraphe 1003 d) C.p.c. est remplie.

3.5 CONCLUSIONS

[106] Les exigences de l'article 1003 C.p.c. étant remplies, il y a lieu d'autoriser l'exercice du recours collectif.

4. LA DESCRIPTION DU GROUPE

[107] Conformément à l'article 1005 C.p.c., le Tribunal doit décrire le groupe dont les membres seront liés par le jugement.

[108] En l'instance, la définition du groupe proposé regroupe :

- toute personne, physique ou morale (comptant moins de cinquante employés dans les douze mois précédant le recours)⁵¹;
- domiciliée ou ayant domicilié au Québec;
- qui, depuis le 1^{er} octobre 2007;
- a été facturée par Bell;
- des frais de résiliation de contrat ou des frais d'annulation pour frais de réseau, plan d'interurbain, téléphonie résidentielle ou de service zone.

[109] Les parties comprennent différemment la portée du groupe recherché.

[110] Selon les Requéranants, celui-ci vise tous les clients de Bell, sans distinction quant à la nature du service dont ils bénéficiaient. Le groupe vise donc les clients des services de téléphonie filaire, de télévision et d'accès à l'internet.

⁵⁰ Il travaille dans une usine de plus de 2 000 employés.

⁵¹ Article 999 C.p.c. *in fine*.

[111] Selon Bell, le groupe ne peut inclure que les clients du service de téléphonie filaire.

[112] Le Tribunal est d'accord avec la position de Bell.

[113] La définition du groupe doit être circonscrite de façon à être conforme à la preuve sur laquelle le tribunal se fonde pour déterminer les conditions d'autorisation du recours⁵².

[114] En l'instance, les Requérants n'ont jamais été clients de Bell pour des services autres que la téléphonie filaire.

[115] Les allégations de la requête en autorisation et les pièces déposées à son soutien portent sur les Frais relatifs au service de téléphonie filaire⁵³; la preuve présentée au Tribunal, également.

[116] Seuls le paragraphe 8.1 de la requête en autorisation et la pièce R-7 intitulée « Liste des membres connus » font référence aux autres services offerts par Bell.

[117] Le paragraphe 8.1 de la requête en autorisation, ajouté par amendement en cours d'instance⁵⁴, prévoit uniquement que Bell « facture ses clients pour des services de télédistribution, d'accès Internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil ».

[118] En plus d'être partiellement inexact⁵⁵, ce paragraphe n'indique pas que les frais facturés par Bell pour ces services incluent des frais d'annulation et de résiliation. Le Tribunal ne peut le présumer.

[119] Quant aux informations contenues à la « Liste des membres connus »⁵⁶, préparée par les avocats des Requérants, elles sont insuffisantes pour établir une similitude entre la situation des Requérants et de ceux ayant adhéré à d'autres services de Bell.

[120] Essentiellement, cette liste indique le nom de 35 clients de Bell, décrit les services offerts à chacun d'eux (téléphonie filaire, télévision, accès Internet et erronément, la téléphonie sans fil) et précise le montant total des frais facturés, sans ventiler les services offerts ni la nature des frais facturés. S'agit-il de frais d'annulation? De frais de résiliation? Ou encore, de frais découlant de l'achat d'équipements? Encore une fois, le Tribunal l'ignore et ne peut le présumer.

[121] Le Tribunal ignore également si les services autres que le service de téléphonie filaire sont assujettis au même encadrement législatif.

⁵² *Fournier c. Banque de Nouvelle-Écosse*, supra, note 22, par. 50.

⁵³ Voir notamment les paragraphes 40 et 43 de la Requête amendée qui réfèrent expressément aux membres du groupe comme étant les clients du service de téléphonie filaire.

⁵⁴ Amendement autorisé le 7 avril 2011.

⁵⁵ Bell n'offre pas le service de téléphonie sans fil, lequel est offert par Bell Mobilité, entité corporative distincte, faisant l'objet d'un autre recours collectif.

⁵⁶ Pièce R-7.

[122] Ces deux seules références dans la requête en autorisation aux services autres que la téléphonie filaire, ne permettent pas de conclure, même *prima facie*, que la situation des clients bénéficiant des autres services comporte les mêmes caractéristiques que celles relevées par les Requérants⁵⁷.

[123] Ainsi, les clients bénéficiant du service de téléphonie filaire correspondent exclusivement aux membres qui seraient dans la même situation juridique que celle que les Requérants énoncent dans leur requête⁵⁸.

[124] Il est possible, tel que les Requérants le soutiennent, qu'en limitant le groupe au seul service de téléphonie filaire, il en résulte une multiplicité de recours pour les autres services. Par contre, il ne revient pas au tribunal de rédiger la requête en lieu et place des Requérants et de constituer le groupe qui aurait possiblement pu l'être au départ, lorsque la requête en autorisation et la preuve ne le soutiennent pas⁵⁹.

[125] Par ailleurs, le Tribunal note que la description du groupe proposé précise le début de la période concernée au 1^{er} octobre 2007, mais aucune date de fin de période. Compte tenu de l'analyse ci-haut énoncée quant aux nouveaux articles 214.1 à 214.11 de la *Loi* applicables aux contrats, tels ceux de la téléphonie filaire, conclus le ou après le 30 juin 2010, le Tribunal entend fixer une telle date de fin de période.

[126] En conséquence, le Tribunal formule de la façon suivante le libellé du groupe autorisé afin d'en préciser la portée, fixer une date de fin de période et éliminer la référence aux types de frais d'annulation facturés :

Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filaire) de Bell Canada, qui se sont vues facturer par cette dernière, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010.

5. RENVOI DU DOSSIER SELON L'ARTICLE 1004 C.P.C.

[127] Conformément à l'article 1004 C.p.c., le Tribunal réfère le dossier au juge en chef pour décider dans quel district le recours collectif sera exercé.

[128] Il importe de noter que dès la signification de la requête en autorisation, Bell soulève l'absence de compétence territoriale de la Cour supérieure du district de Laval pour entendre ce dossier, son domicile étant situé dans le district de Montréal, et la requête en autorisation ne contenant aucune allégation justifiant que la demande soit entendue dans le district de Laval. Pour des raisons de saine gestion, Bell a convenu

⁵⁷ Voir par analogie *Fournier c. Banque de Nouvelle-Écosse*, *supra*, note 22, par. 51.

⁵⁸ *Comtois c. Telus Mobilité inc.*, *supra*, note 48, par. 51.

⁵⁹ *Côté c. Montréal (Ville de)*, *supra*, note 47, par. 39.

de ne pas plaider ce moyen déclinatoire à l'étape de la requête en autorisation, sans préjudice à son droit de soulever la question ultérieurement.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE la requête amendée pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif;

AUTORISE l'exercice, par voie de recours collectif, d'une action en restitution et en dommages-intérêts contre Bell Canada;

ATTRIBUE à Robert Morin et Serge Barbeau le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif dans le dossier 540-06-000006-108 pour le compte du groupe suivant :

Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filaire) de Bell Canada, qui se sont vues facturer par cette dernière, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010.

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

1. Le montant des frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell sont-ils mentionnés de façon précise dans le contrat?
2. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell sont-ils excessifs ou abusifs?
3. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell excèdent-ils le préjudice réellement subi?
4. Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell contreviennent-ils au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat?
5. Les Requérants et les membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell?
6. Si oui, sous quels chefs de dommages peuvent-ils être indemnisés?
7. Bell doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs?

IDENTIFIE les conclusions recherchées, telles qu'énoncées à la requête en autorisation :

- **ACCUEILLIR** le recours collectif;
- **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux requérants;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant Serge Barbeau la somme de 69,76 \$, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant Serge Barbeau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de 500,00 \$ au requérant Robert Morin à titre de dommages découlant des démarches de recouvrement et/ou pour l'impact sur son dossier de crédit résultant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres à qui les montants des frais de résiliation et d'annulation de contrat n'ont pas été mentionnés de façon précise la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat payés depuis le 1^{er} octobre 2007, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

- **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de 500,00 \$ à chacun des Membres ayant été victimes de démarches de recouvrement et/ou dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de 2 000 000,00 \$ à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnités individuelles, et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1041 du *Code de procédure civile*;
- **CONDAMNER** l'intimée à tout autre remède jugé juste et raisonnable;

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

- **ORDONNE** aux Requérants de soumettre un projet d'avis et de modalités de publication au Tribunal le ou avant le 16 décembre 2011;
- **AUTORISE** l'intimée à envoyer ses commentaires sur le projet au Tribunal le ou avant le 20 janvier 2012;

DÉCLARE qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la loi;

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

RÉFÈRE le dossier au juge en chef pour déterminer le district dans lequel le recours collectif sera exercé et désigner le juge pour l'entendre;

AVEC DÉPENS.

MANON SAVARD J.C.S.

Me David Bourgoïn
Me Benoît Gamache
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Avocats de Robert Morin et Serge Barbeau

Me Valérie Beaudin
Me Mélissa Beaudry
Beaudin et Associés
Avocates de Bell Canada

Date d'audience : Le 22 juillet 2011
Ordonnance de réouverture des débats : Le 4 octobre 2011
Dernières représentations reçues : Le 8 novembre 2011