

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No. : 500-06-000727-152

(Action collective)

COUR SUPÉRIEURE

JUDITH BERGERON

Requérante

-C-

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Intimée

**DEMANDE POUR PERMISSION DE D'AMENDER LA DEMANDE
AMENDÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE
(Arts. 206, 585 et 589 C.p.c.)**

À L'HONORABLE JUGE PIERRE LABELLE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU DISTRICT DE
MONTRÉAL, LA REQUÉRANTE EXPOSE CE QUI SUIT :

1. Le 9 janvier 2015, Marié-Andrée Parent a déposé une *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante*, tel qu'il appert du dossier de la Cour;
2. Le 29 mars 2016, la Cour a autorisé la substitution de Marie-Andrée Parent par la requérante et les amendements contenus dans la *Demande amendée pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante* (« **Demande pour autorisation amendée du 29 mars 2016** »), tel qu'il appert du dossier de la Cour;
3. Le groupe visé par l'action collective est le suivant :

Tous les consommateurs résidant au Québec à qui des frais d'itinérance internationale ont été imposés par l'intimée pour la réception d'un message texte reçu après le 9 janvier 2012;

All consumers residing in Quebec to whom the Respondent charged international roaming fees to receive a text message after January 9, 2012;

tel qu'il appert du dossier de la Cour;

L'amendement de la Demande pour autorisation amendée du 29 mars 2016

4. La requérante souhaite compléter les allégations de la Demande pour autorisation amendée du 29 mars 2016;
5. Lors de la production de la Demande du 29 mars 2016, la requérante n'avait pas une copie de tous ses relevés mensuels. Ayant reçu ses relevés mensuels manquants de l'intimée, la requérante désire mettre à jour le montant qu'elle a payé à l'intimée pour recevoir des messages textes à l'extérieur du Canada;
6. L'interrogatoire de la requérante par les avocats des deux parties a eu lieu le 17 mai 2016. La requérante souhaite produire une copie de son interrogatoire par ses procureurs afin de compléter le dossier;
7. Lors de l'interrogatoire de la requérante, les avocats de l'intimée ont demandé comme engagement de confirmer la source de l'information à l'effet que Bell et Rogers ne chargeaient pas en 2012 de frais pour les messages textes entrants à l'étranger. La requérante désire ajouter sa réponse à cet engagement à la Demande pour autorisation amendée;
8. La requérante annexe une copie de la *Demande amendée pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante du 9 septembre 2016*, avec une *Liste des pièces amendée du 9 septembre 2016* (« **Demande pour autorisation amendée du 9 septembre 2016** »);
9. Il est dans l'intérêt de la justice et des membres du groupe d'autoriser les amendements contenus à la Demande pour autorisation amendée du 9 septembre 2016;

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL:

ACCUEILLIR la présente Demande;

AUTORISER les amendements de la Demande amendée pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante, tels que

formulés dans la Demande pour autorisation amendée du 9 septembre 2016
annexée à la présente Demande;

LE TOUT sans frais, sauf en cas de contestation.

Montréal, le 9 septembre 2016

Trudel Johnston & Lespérance

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE

Avocats de la requérante

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Action collective)
COUR SUPÉRIEURE

No. : 500-06-000727-152

JUDITH BERGERON

Requérante

-C-

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Intimée

DÉCLARATION ÉCRITE SOUS SERMENT

Je, soussigné, **Andrew E. Cleland**, avocat, exerçant au sein de Trudel Johnston & Lespérance s.e.n.c., au 750, Côte-de-la-Place-d'Armes, bureau 90, en les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Y 2X8, affirme solennellement ce qui suit :

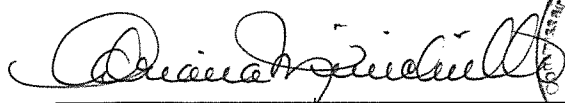
1. Je suis l'un des avocats de la requérante en l'instance;
2. Tous les faits allégués à la présente requête sont vrais.

ET J'AI SIGNÉ :



Andrew E. Cleland

Affirmé solennellement devant moi
à Montréal, ce 9 septembre 2016



Adriana Minichiello
Commissaire à l'assermentation



CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No. : 500-06-000727-152

(Action collective)

COUR SUPÉRIEURE

JUDITH BERGERON

Requérante

-C-

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Intimée

AVIS DE PRÉSENTATION

Me Yves Martineau

Me Matthew Angelus

STIKEMAN ELLIOTT

1155, boul. René-Lévesque Ouest,

40^e étage

Montréal (Québec) H3B 3V2

Procureurs de l'intimé

PRENEZ AVIS que la présente *Demande pour permission de re-amender la Demande amendée pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante* sera présentée pour décision devant le juge Pierre Labelle de la Cour supérieure, siégeant dans et pour le district de Montréal, au Palais de justice de Montréal, sis au 1, rue Notre-Dame Est, à la date, heure, et salle que cet honorable juge voudra bien fixer.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE

Montréal, le 9 septembre 2016

Trudel Johnston & Lespérance

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE

Avocats de la requérante

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No. : 500-06-000727-152

(Action collective)

COUR SUPÉRIEURE

JUDITH BERGERON, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Requérante

-C-

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS,
personne morale ayant un établissement au 630,
boulevard René-Lévesque Ouest, en la cité et
district de Montréal, province de Québec,
H3B 3C1

Intimée

**DEMANDE AMENDÉE POUR AUTORISATION
D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET
POUR ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE DU 9 SEPTEMBRE 2016
(Art. 575 C.p.c.)**

À L'HONORABLE JUGE PIERRE LABELLE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU
DISTRICT DE MONTRÉAL, LA REQUÉRANTE EXPOSE CE QUI SUIT :

De la même façon que le coût de l'envoi d'une lettre est payé par la personne qui l'envoie, la pratique dans l'industrie de la téléphonie mobile au Québec est de facturer la personne qui envoie un message texte pour la transmission de celui-ci. L'intimée, contrairement au reste de l'industrie au Québec, impose également aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes. Facturer pour la réception d'un tel message est manifestement disproportionné et abusif. Cette disproportion équivaut à de l'exploitation des consommateurs et l'obligation qui en résulte est excessive et déraisonnable. Les membres du groupe proposé sont donc en droit d'obtenir une réduction de ces frais à titre de dommages compensatoires ainsi que des dommages punitifs.

1. La requérante désire exercer un recours collectif pour le compte des personnes physiques membres du groupe ci-après :

Tous les consommateurs résidant au Québec à qui des frais d'itinérance internationale ont été imposés par l'intimée pour la réception d'un message texte (...) après le 9 janvier 2012;

All consumers residing in Quebec to whom the Respondent charged international roaming fees to receive a text message after January 9, 2012;

2. Les faits qui donnent ouverture à un recours individuel pour le compte de la requérante et des membres du groupe contre l'intimée sont les suivants:

- 2.1. Les frais d'itinérance internationale imposés par l'intimée pour recevoir un message texte violent l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* RSQ, c. P-40,1 (« **LPC** ») et l'article 1437 du *Code Civil de Québec* (« **CCQ** »), qui se lisent comme suit :

LPC art. 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.

CCQ art. 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.

L'INTIMÉE ET LES MESSAGES TEXTES EN ITINÉRANCE INTERNATIONALE

L'intimée et ses noms d'affaires

- 2.2. L'intimée est un fournisseur de services sans fil (« **FSSF** ») qui contracte avec des consommateurs québécois en faisant affaires sous les noms « Telus Mobilité » (« **Telus** ») et « Koodo Mobile » (« **Koodo** »), tel qu'il appert d'une copie de son dossier d'entreprise au Registraire des entreprises du Québec, pièce **R-1**, et d'une copie des modalités de service de Telus et Koodo, pièce **R-2**, en liasse;
- 2.3. L'intimée offre également des services mobiles aux consommateurs sous le nom « **PC Mobile** » pour les plans mensuels. Elle utilise ce nom sous une licence octroyée par Loblaws inc., tel qu'il appert d'une copie des modalités de service de PC Mobile pour les plans mensuels, pièce **R-3**;

Les services SMS en itinérance internationale

- 2.4. Le terme SMS est un acronyme du terme anglais « Short Message Service » qui décrit un court message électronique qui peut être envoyé et reçu notamment à partir d'un téléphone mobile. Un SMS (appelé aussi « **message texte** ») peut contenir un maximum de 140 octets ou 0,000134 mégaoctets¹ de données, ce qui correspond à un maximum de 160 caractères, tel qu'il appert d'une copie d'un article intitulé « How things work – SMS : the Short Message Service », publié en décembre 2007 par la revue à comité de lecture, *Computer*, de l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers*, pièce **R-4**²;
- 2.5. Les FSSFs canadiens permettent à leurs clients d'envoyer ou de recevoir un message texte;
- 2.6. Pendant la période pertinente au recours collectif proposé, les Canadiens ont envoyé et reçu plusieurs centaines de millions de SMS quotidiennement, tel qu'il appert d'une copie du Rapport de surveillance des communications de 2014 émis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, pièce **R-5**³;
- 2.7. L'intimée offre aux membres du groupe des services d'itinérance internationale afin de leur permettre de continuer à utiliser des services mobiles sur un réseau d'un autre FSSF pendant qu'ils voyagent à l'extérieur du Canada. Pour pouvoir fournir des services d'itinérance à l'extérieur du Canada, l'intimée a des ententes d'itinérance internationale avec des FSSFs canadiens ou étrangers⁴;
- 2.8. L'intimée, de même que tous les FSSFs, facture ses adhérents pour l'envoi d'un message texte lorsqu'ils sont à l'extérieur du Canada. Il s'ensuit que le transport des données contenues dans un SMS est payé par la personne qui l'envoie. Facturer pour la réception d'un SMS s'apparente donc, d'une certaine façon, à facturer pour la réception d'une lettre alors que le coût de son envoi a déjà été affranchi par la personne qui l'a envoyée;
- 2.9. L'intimée impose néanmoins à ses adhérents Telus et PC Mobile des frais de 0,60 \$ pour recevoir un SMS (appelé aussi « **SMS entrant** ») pendant qu'ils sont en itinérance à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert des copies des sites web de Telus et PC Mobile, pièce **R-6**, *en liasse*;

¹ L'octet (*byte*) est la plus petite unité d'information digitale. Un kilooctet représente 1 024 octets; un mégaoctet représente 1 024 kilooctets; et un gigaoctet représente 1 024 mégaoctets.

² Jeff Brown, Bill Shipman, and Ron Vetter, *How Things Work - SMS: The Short Message Service*, Computer Vol. 40, No. 12, décembre 2007 à la p. 106.

³ R-4 au graphique 5.5.4, p. 215.

⁴ R-2 (Telus) à la p. 4; R-2 (Koodo) à la p. 2; R-3 (PC Mobile) à la p. 2.

- 2.9.1. Le 31 mars 2015, l'intimée a cessé d'imposer à ses adhérents Telus des frais pour recevoir un message texte à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert d'une copie d'un article intitulé « TELUS eliminates \$0.60 incoming text fee while roaming », publié le 13 mars 2015 par MobileSyrup et d'une capture du site web de Telus le 31 mars 2016, pièce **R-6A**, *en liasse*;
- 2.9.2. L'intimée continue toutefois d'imposer à ses adhérents PC Mobile des frais de 0,60 \$ par SMS reçu à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert des copies du site web de PC Mobile, pièce **R-6B**, *en liasse*;
- 2.10. Jusqu'au 28 août 2014, l'intimée imposait à ses adhérents Koodo des frais de 0,60 \$ par SMS reçu à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert de copies du site web de Koodo et d'une annonce de Koodo sur Twitter, pièce **R-7**, *en liasse*;
- 2.11. Le 28 août 2014, l'intimée a arrêté d'imposer à ses adhérents Koodo des frais pour recevoir un message texte aux États-Unis. Elle continue néanmoins de facturer ses adhérents Koodo des frais de 0,60 \$ par SMS entrant dans tous les autres pays où elle offre des services d'itinérance internationale, tel qu'il appert de R-7;
- 2.11.1. Le 3 février 2016, l'intimée a cessé d'imposer à ses adhérents Koodo des frais pour recevoir un message à l'extérieur de l'Amérique du Nord, tel qu'il appert de copies du site web de Koodo, pièce **R-7A**;

LA DISPROPORTION ENTRE LES FRAIS IMPOSÉS AUX MEMBRES DU GROUPE ET LES SERVICES FOURNIS PAR L'INTIMÉE ÉQUIVAUT À DE L'EXPLOITATION ET DE L'ABUS

La valeur d'un SMS

- 2.12. Le tarif d'itinérance internationale pour les SMS entrants de l'intimée ne correspond à aucune valeur ajoutée. Il s'ensuit que toute facturation pour ce service excède sa valeur de manière abusive et disproportionnée;
- 2.13. Par ailleurs, même si l'intimée ajoutait une quelconque valeur à un SMS entrant, tel que mentionné, un SMS représente un maximum de 0,000134 mégaoctets de données. En facturant 0,60 \$ pour la réception d'un SMS à l'extérieur du Canada, le consommateur se voit donc imposer un tarif manifestement excessif de 4 477,61 \$ par mégaoctet ou 4 585 072,64 \$ par gigaoctet;

- 2.14. De plus, le tarif d'itinérance internationale facturé par l'intimée pour recevoir un SMS excède énormément les tarifs que l'intimée elle-même et ses concurrents facturent pour la transmission de données en itinérance internationale⁵. Or, il n'y a aucune différence pour l'intimée entre transmettre des données en itinérance pour consulter l'internet ou prendre ses courriels et transmettre les données constituant un SMS: les données demeurent des données. S'il est possible de transmettre un mégaoctet pour 5 \$, il est manifestement abusif de charger mille fois plus pour essentiellement le même service;
- 2.15. En ce moment, l'intimée et les FSSFs mentionnés ci-dessous offrent aux adhérents québécois les tarifs de données mobiles suivants par mégaoctet lorsqu'ils sont en itinérance aux États-Unis et en France, tel qu'il appert de R-6, R-7 et des copies des sites web de Rogers, Fido, Chatr, Bell, Virgin Mobile, Telebec, et Videotron, pièce R-8:

Frais d'itinérance internationale standard par mégaoctet de l'intimée et ses concurrents québécois en 2014								
Endroit	Telus et PC Mobile	Koodo	Rogers et Fido ⁶	Chatr	Bell	Virgin Mobile ⁷	Télébec	Videotron
É-U	5 \$	0.25 \$ ⁸	0.16 \$	6 \$	6 \$	0.2 \$	6 \$	0,15 \$
France	5 \$	5 \$	0.5 \$	30 \$	8 \$	1 \$	8 \$	0,60 \$

- 2.16. Le tarif moyen que Rogers, Bell et Telus imposent à leurs adhérents pour un mégaoctet lorsqu'ils sont en itinérance en France est de 4,50 \$;
- 2.17. Sans reconnaître que ce tarif représente la juste valeur marchande d'un mégaoctet en itinérance – la requérante soutient qu'il est au contraire abusif – il révèle néanmoins la disproportion énorme entre le tarif de l'intimée pour un SMS entrant et la valeur du service;
- 2.18. La transmission d'un message texte de 0,000134 mégaoctets à un tarif de 4,50 \$ par mégaoctet coûterait en effet 0,000603 \$. Le tarif de l'intimée de 0,60 \$ est donc 995 fois plus élevé que ce coût moyen;

⁵ La requérante ne reconnaît pas que les tarifs d'itinérance internationale pour l'utilisation des données sont représentatifs de la juste valeur marchande de ce service. Ces tarifs font l'objet d'un recours collectif distinct à la Cour supérieure du Québec, *Inga Sibiga c. Fido Solutions Inc. et al.* (C.S.M. No. 500-06-000636-130).

⁶ Aux États-Unis, Rogers et Fido inscrivent automatiquement leurs adhérents à un forfait de voyage de \$7.99 qui leur permet d'utiliser 50 Mo de données pendant 24 heures. En France, Rogers et Fido inscrivent automatiquement leurs adhérents à un forfait de voyage de \$9.99 qui leur permet d'utiliser 20 Mo de données pendant 24 heures.

⁷ Virgin Mobile oblige ses adhérents à acheter un passeport de données s'ils veulent utiliser des données en dehors du Canada. Le passeport standard pour les États-Unis permet à un consommateur d'utiliser 25 Mo pour 5 \$ pendant 24 heures; le passeport standard pour la France permet à un consommateur d'utiliser 10 Mo pour 10 \$ pendant 24 heures.

⁸ Aux États-Unis, Koodo inscrit automatiquement ses adhérents à un forfait de voyage de \$5 qui permet l'utilisation de 20 Mo de données.

- 2.19. La disproportion est encore plus criante si on compare le tarif de l'intimée avec celui de Vidéotron, qui facture 0,6 \$ pour un mégaoctet en itinérance en France. La transmission d'un message texte de 0,000134 mégaoctets à ce prix coûterait 0,0000804 \$. Exprimé par mégaoctet, le tarif de l'intimée de 0,60 \$ pour un SMS entrant est donc 7 462 fois plus élevé que le tarif de Vidéotron;
- 2.20. De ce qui précède, il est manifeste que la disproportion entre le tarif d'itinérance internationale pour les SMS entrants de l'intimée et la valeur du service est flagrante et démontre que l'intimée exploite ses consommateurs;

Les règlements d'itinérance de l'espace économique européen

- 2.21. L'exploitation des membres par l'intimée apparaît également du fait que depuis le 1er juillet 2009, il est interdit d'imposer des frais pour recevoir un SMS en itinérance à l'intérieur de l'Union européenne, tel qu'il appert d'une copie du *Règlement (CE) N° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile à l'intérieur de la Communauté*, pièce **R-9**, et d'une copie du *Règlement (UE) No 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile à l'intérieur de l'Union*, pièce **R-10**⁹;
- 2.22. Les règlements de l'UE s'appliquent aux messages textes qui sont envoyés et reçus sur les réseaux à l'intérieur de l'espace économique européen (« **EEE** »), tel qu'il appert du R-9, R-10 et une copie d'un document intitulé « The Added Value of EU policy on Mobile telephone roaming charges », publié en juillet 2012 par le Service de recherche du Parlement européen, pièce **R-11**¹⁰;
- 2.23. Les règlements de l'UE stipulent que "les clients en itinérance ne devraient pas être tenus de payer de supplément pour recevoir un SMS [...], dès lors que le coût de terminaison correspondant est déjà compensé par le prix de détail perçu pour l'envoi du SMS [...]"¹¹;
- 2.24. Les règlements de l'UE ont établi les plafonds suivants pour les prix de gros et de détail pour l'envoi d'un SMS en itinérance :

⁹ R-9 à l'art. 4 ter (3); R-10, à l'art. 10(3).

¹⁰ R-9 aux arts. 2(g) et 2(j); R-10 aux arts. 2(e) et 2(k); R-11 à la p. 1 (L'EEE est une union économique rassemblant 31 États: les 28 États membres de l'Union européenne, et trois des quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange: l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein).

¹¹ R-10 au préambule, para. 68. Voir aussi R-10 au préambule, para. 63 (« le prix de gros maximal des services de SMS en itinérance réglementés devrait inclure tous les coûts supportés par le fournisseur du service en gros, y compris, entre autres [...] le coût non recouvré de terminaison des SMS en itinérance sur le réseau visité. »).

Les tarifs internationaux de gros et de détail pour envoyer un SMS dans l'EEE ¹²						
Plafonnement de prix	Le 1 juillet, 2009	Le 1 juillet, 2010	Le 1 juillet, 2011	Le 1 juillet, 2012	Le 1 juillet, 2013	Le 1 juillet, 2014
Prix de gros	0,07 \$ (0,04 €)	0,05 \$ (0,04 €)	0,06 \$ (0,04 €)	0,04 \$ (0,03 €)	0,03 \$ (0,02 €)	0,03 \$ (0,02 €)
Prix de détail	0,18 \$ (0,11 €)	0,15 \$ (0,11 €)	0,15 \$ (0,11 €)	0,11 \$ (0,09 €)	0,11 \$ (0,08 €)	0,09 \$ (0,06 €)

- 2.25. L'UE a établi le plafonnement de prix de détail à « un niveau de sauvegarde qui garantisse une marge suffisante aux fournisseurs de services d'itinérance, tout en reflétant aussi plus fidèlement les coûts sous-jacents de fourniture et en préservant les avantages actuels pour les consommateurs »¹³;
- 2.26. Les règlements proposent ainsi que les plafonds des prix de détail « devraient refléter une marge raisonnable au-delà du coût de gros pour la fourniture d'un service d'itinérance [...] »¹⁴;
- 2.27. En déterminant la marge raisonnable entre les prix de gros et les prix de détail, l'UE cherchait à « permettre aux fournisseurs de services d'itinérance de couvrir l'ensemble de leurs coûts spécifiques d'itinérance au niveau de détail, y compris une part appropriée des coûts de commercialisation et les subventions de terminaux téléphoniques tout en leur laissant un montant suffisant pour permettre un taux de rentabilité raisonnable »¹⁵;
- 2.28. Le plafonnement de prix de détail européen démontre qu'un FSSF peut offrir des services d'itinérance à l'intérieur de l'EEE à profit sans imposer des frais pour des SMS entrants s'il impose des frais de 0,09 \$ par SMS sortant;
- 2.29. Ainsi, un consommateur islandais voyageant à Chypre peut recevoir une quantité illimitée de messages textes sans frais et envoyer des messages textes au coût de 0,09 \$ par message;
- 2.30. Le contraste est frappant avec la pratique de l'intimée qui impose des frais de 0,60 \$ à ses clients québécois pour recevoir un message texte au

¹² R-9 aux arts. 4 bis (1), 4 ter (2); R-10 aux arts. 9(1), 10(2) (Chaque tarif en Euros (€) a été converti en dollars canadiens (\$) utilisant le convertisseur de devises pour les dix dernières années de la Banque du Canada à la date où le tarif est entré en vigueur, disponible en ligne: [bankofcanada.ca](http://www.bankofcanada.ca) <<http://www.bankofcanada.ca>>).

¹³ R-10 au préambule, para. 66.

¹⁴ *Ibid.* au préambule, para. 43.

¹⁵ *Ibid.* au préambule, para. 47.

Vermont, et un autre frais de 0,60 \$ pour envoyer un message texte du Vermont;

- 2.31. Par conséquent, les règlements de l'UE confirment que l'intimée exploite et abuse ses adhérents en imposant des frais de détail qui excèdent de façon marquante le coût réel et la juste valeur marchande de ce service;

Les marchés de détail au Québec

- 2.32. Tel que mentionné, l'intimée est le seul FSSF québécois qui impose aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes¹⁶. Ce seul fait démontre que l'intimée exploite et abuse ses consommateurs;

- 2.33. En effet, Rogers, Fido, Chatr, Bell, Virgin Mobile, Telebec, et Vidéotron n'imposent pas aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes, tel qu'il appert de R-8;

2.33.1. En février 2012, Rogers ne facturait pas ses clients pour recevoir un message texte à l'étranger si ceux-ci détenaient un forfait domestique qui incluait la messagerie. Les forfaits domestiques individuels offerts par Rogers en mars 2012 incluaient la messagerie illimitée, tel qu'il appert de la copie des extraits du site web de Rogers datés du 8 février 2012 et du 7 mars 2012, pièce R-11A, en liasse.

2.33.2. En janvier 2012, Bell traitait les messages textes reçus à l'étranger de la même manière que les messages reçus au Canada. Les messages compris dans le forfait de l'adhérent étaient gratuits et les messages exclus de leur forfait étaient sujets à un frais de 0,15 \$. Les forfaits offerts par Bell en août 2012 incluaient la messagerie illimitée. Avant août 2012, les consommateurs de Bell avaient l'option d'avoir les messages textes illimités avec tous les forfaits, tel qu'il appert de la copie des extraits du site web de Bell datés du 14 janvier 2012 au 15 août 2012, pièce R-11B, en liasse;

- 2.34. Considérant ce qui précède, il est manifestement excessif et abusif de facturer un client pour un service qui a déjà été payé et pour lequel aucun compétiteur n'impose de frais;

¹⁶ Bell traite les messages textes reçus aux États-Unis de la même manière que les messages reçus au Canada: les messages compris dans le forfait de l'adhérent sont gratuits et les messages exclus de leur forfait sont sujets à un frais global de 0,20 \$ (voir R-8). Étant donné que presque tous les consommateurs de Bell ont un forfait domestique qui inclut des messages texte illimités, la vaste majorité d'entre eux ne paient rien pour recevoir un SMS à l'étranger.

- 2.35. Il s'ensuit que le tarif de l'intimée de 0,60 \$ pour les SMS entrants en itinérance est infiniment disproportionné au coût et à la valeur de ce service;

LE CAS DE LA REQUÉRANTE

- 2.36. La requérante, Judith Bergeron, a contracté une entente avec l'intimée pour des services de téléphonie mobile;
- 2.37. [...] Depuis janvier 2012, Telus a facturé la requérante 37,80 \$ pour la réception de 63 SMS à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert des copies des relevés mensuels de la requérante, pièce **R-12**¹⁷, en liasse;
- 2.38. La requérante a payé ce montant;
- 2.38.1. L'établissement principal de la requérante est situé à Montréal, et l'était également en janvier 2012, lors de l'institution des procédures, tel qu'il appert de R-12 et d'une copie de l'interrogatoire de la requérante par ses avocats du 17 mai 2016, pièce R-12A;

3. La composition du groupe rend l'application des articles 59 et 67 du C.P.C. difficile ou peu pratique en ce que :

- 3.1. L'intimée a des centaines de milliers de clients québécois;
- 3.2. Des millions de Québécois séjournent chaque année aux États-Unis, et des centaines de milliers voire des millions séjournent chaque année à des destinations à l'extérieur de l'Amérique du Nord, tel qu'il appert d'une copie du *Statistics Canada 2010 International Travel Catalogue*, pièce **R-13**¹⁸;
- 3.3. La taille du groupe est donc estimée de façon conservatrice à des dizaines de milliers de Québécois répartis à travers le Québec;
- 3.4. Il est impossible pour la requérante d'obtenir des mandats de chaque membre du groupe;

4. La requérante entend faire trancher par le recours collectif les questions de fait et de droit suivantes, qui sont identiques, similaires ou connexes et qui relient chaque membre du groupe à l'intimée :

¹⁷ R-12 aux pp. 3, 15, 25, 35, 41, 48, 56.

¹⁸ R-13 aux pp. 42, 48 (Les résidents du Québec ont passé 29.84 millions de nuitées de séjour aux États-Unis, et 1.84 millions séjours d'une journée aux États-Unis en 2010. Ils ont fait approximativement 26.61 million de nuitées de séjour dans toutes les autres destinations internationales en 2010).

- 4.1. La disproportion entre les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS imposé aux membres du groupe et la valeur de ce service fourni par l'intimée constitue-t-elle de l'exploitation du consommateur au sens de l'article 8 de la *LPC* ?
- 4.2. Les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS sont-ils excessifs et déraisonnables, de sorte que les clauses permettant d'imposer ces frais sont abusives en vertu de l'article 1437 du *CCQ* ?
- 4.3. Les obligations des membres du groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien ?
- 4.4. Y-a-t-il lieu d'octroyer des dommages punitifs et, si oui, quel montant l'intimée devrait-elle payer ?

5. Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres sont les suivantes :

- 5.1. Quel montant l'intimée doit-elle rembourser à chaque membre du groupe ?

6. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour les membres du groupe pour les raisons suivantes :

- 6.1. Procéder par voie de recours collectif est le seul moyen par lequel l'ensemble des membres du groupe pourra avoir accès à la justice;
- 6.2. Le coût d'une poursuite individuelle serait particulièrement disproportionné par rapport au quantum des dommages demandé;
- 6.3. Si les membres du groupe exerçaient leurs droits, le nombre de victimes conduirait à une multitude d'actions individuelles introduites devant différentes juridictions, ce qui pourrait engendrer des jugements contradictoires sur des questions de fait et de droit qui sont à toutes fins pratiques identiques;
- 6.4. Un recours collectif, en ordonnant une réduction de frais et de dommages punitifs, pourra avoir un effet dissuasif sur l'intimée et les entreprises dans d'autres industries, à l'encontre de violations de leurs obligations sous la *LPC* et le *CCQ*;

7. La nature des recours que la requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe :

- 7.1. Une action en dommages visant à rembourser les montants payés en excès et obtenir des dommages punitifs;

8. Les conclusions recherchées par la requérante sont les suivantes :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif des membres du groupe contre l'intimée;

CONDAMNER l'intimée à rembourser aux membres du groupe les frais chargés illégalement;

CONDAMNER l'intimée à payer des dommages punitifs de 75.00 \$ par membre;

ORDONNER que les réclamations des membres fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER à l'intimée à payer à chaque membre du groupe leur réclamations respectives, plus l'intérêt au tarif légal ainsi que l'indemnité additionnelle établie par la loi en vertu de l'article 1619 du CCQ;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les frais reliés à l'administration des réclamations et à la distribution des indemnités;

9. La requérante est en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres pour les raisons suivantes :

- 9.1. La requérante est elle-même membre du groupe;
- 9.2. La requérante a le temps, l'énergie, la volonté et la détermination d'assumer toutes les responsabilités qui lui incombent pour poursuivre l'action de manière diligente;
- 9.3. La requérante est disposée à collaborer pleinement avec ses procureurs afin d'assurer le bon déroulement du recours collectif;
- 9.4. La requérante est représentée par un cabinet expérimenté et spécialisé en recours collectifs;

10. La Requérante propose qu'un recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes :

- 10.1. La requérante est domiciliée et réside au Québec, dans le district de Montréal;
- 10.2. Les procureurs de la requérante pratiquent dans le district de Montréal;
- 10.3. Il est probable qu'une partie importante des membres du groupe réside à Montréal;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente requête;

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

Tous les consommateurs résidant au Québec à qui des frais d'itinérance internationale ont été imposés par l'intimée pour la réception d'un message texte (...) après le 9 janvier 2012;

All consumers residing in Quebec to whom the Respondent charged international roaming fees to receive a text message after January 9, 2012;

DÉSIGNER la requérante à titre de représentante des membres du groupe;

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits ou de droit qui seront traitées collectivement :

- 1) La disproportion entre les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS imposés aux membres du groupe et la valeur de ce service fourni par l'intimée constitue-t-elle de l'exploitation du consommateur au sens de l'article 8 de la LPC ?
- 2) Les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS sont-ils excessifs et déraisonnables, de sorte que les clauses permettant d'imposer ces frais sont abusives en vertu de l'article 1437 du CCQ ?
- 3) Les obligations des membres du groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien ?
- 4) Y-a-t-il lieu d'octroyer des dommages punitifs et, si oui, quel montant l'intimée devrait-elle payer ?

IDENTIFIER comme suit, les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif des membres du groupe contre l'intimée;

CONDAMNER l'intimée à rembourser aux membres du groupe les frais chargés illégalement;

CONDAMNER l'intimée à payer des dommages punitifs de 75.00 \$ par membre;

ORDONNER que les réclamations des membres fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER à l'intimée à payer à chaque membre du groupe leurs réclamations respectives, plus l'intérêt au tarif légal ainsi que l'indemnité additionnelle établie par la loi en vertu de l'article 1619 du CCQ;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les frais reliés à l'administration des réclamations et à la distribution des indemnités;

DÉCLARER 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;

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

ORDONNER la publication d'un avis (en accord avec l'article 1046 du C.P.C.) aux membres dans les termes et selon les modalités à être déterminés par le tribunal;

RÉFÉRER le dossier au juge en Chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge pour l'entendre;

LE TOUT avec dépens y compris les frais d'avis et les frais d'experts.

Montréal, le 9 septembre 2016

Trudel Johnston & Lespérance

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Avocats de la requérante

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No. : 500-06-000727-152

(Action Collective)

COURSUPÉRIEURE

JUDITH BERGERON

Requérante

- C. -

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

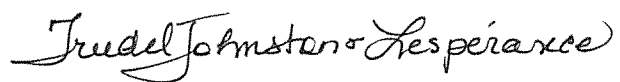
Intimée

LISTE AMENDÉE DES PIÈCES DE LA REQUÉRANTE DU 9 SEPTEMBRE 2016

- PIÈCE R-1** Dossier d'entreprise au Registraire des entreprises du Québec ;
- PIÈCE R-2** Modalités de service de Telus et Koodo, *en liasse*;
- PIÈCE R-3** Modalités de service de PC Mobile pour les plans mensuels;
- PIÈCE R-4** Article intitulé « How things work – SMS: the Short Message Service », publié en décembre 2007 par la revue à comité de lecture, *Computer*, de l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers*;
- PIÈCE R-5** Rapport de surveillance des communications de 2014 émis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes;
- PIÈCE R-6** Sites web de Telus et PC Mobile, *en liasse*;
- PIÈCE R-6A** Article intitulé « TELUS eliminates \$0.60 incoming text fee while roaming », publié le 13 mars 2015 par MobileSyrup et site web de Telus, *en liasse*;
- PIÈCE R-6B** Site web de PC Mobile, *en liasse*;

- PIÈCE R-7** Site web de Koodo et d'une annonce de Koodo sur Twitter;
- PIÈCE R-7A** Site web de Koodo ;
- PIÈCE R-8** Sites web de Rogers, Fido, Chatr, Bell, Virgin Mobile, Telebec, et Videotron, *en liasse*;
- PIÈCE R-9** Règlement (CE) No 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile à l'intérieur de la Communauté;
- PIÈCE R-10** *Règlement (UE) No 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile à l'intérieur de l'Union*;
- PIÈCE R-11** Document intitulé « The Added Value of EU policy on Mobile telephone roaming charges », publié en juillet 2012 par le Service de recherche du Parlement européen;
- PIÈCE R-11A** Extraits du site web de Rogers datés du 8 février 2012 et du 7 mars 2012, pièce R-11A, en liasse;
- PIÈCE R-11B** Extraits du site web de Bell datés du 14 janvier 2012 au 15 août 2012, en liasse;
- PIÈCE R-12** Relevés mensuels de la requérante;
- PIÈCE R-12A** L'interrogatoire de la requérante par ses avocats, daté le 17 mai 2016;
- PIÈCE R-13** Statistics Canada 2010 International Travel Catalogue.

Montréal, le 9 septembre 2016



TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Avocats de la requérante

No.: 500-06-000727-152

(Action collective)
COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL

JUDITH BERGERON

Requérante

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Intimée

Notre dossier: 1311-1 BT-1415

**DEMANDE POUR PERMISSION
D'AMENDER LA DEMANDE AMENDÉE
POUR AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR
ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE
(Arts. 206, 585 et 589 C.p.c.)**

ORIGINAL

Nom des avocats: Me Bruce W. Johnston et
Me Andrew E. Cleland

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE, S.E.N.C.
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90
Montréal (Québec) H2Y 2X8
Tél : 514 871-8385
Fax : 514 871-8800
