

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

N° : 500-06-000590-121

JULIETTE LAROUCHE

Demanderesse / Représentante

c.

BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN
COMMANDITE

et

BELL CANADA

Défenderesses

et

PROCUREURE GÉNÉRALE DU QUÉBEC

Mis en cause

DÉFENSE DE BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
ET BELL CANADA MODIFIÉE
(Article 170 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE LEUR DÉFENSE MODIFIÉE À L'ENCONTRE DE LA DEMANDE
INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE L'ACTION COLLECTIVE (MODIFIÉE – 13 MAI 2025)
ET DE LA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE L'ACTION COLLECTIVE
(REMODIFIÉE – 18 MARS 2026), BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN COMMANDITE ET
BELL CANADA EXPOSENT CE QUI SUIT :

1. Quant aux allégations contenues au paragraphe 1 de la Demande introductive d'instance (...) de l'action collective remodifiée datée du (...) 18 mars 2026 (... Demande), les défenderesses Bell ExpressVu Société en commandite et Bell Canada (collectivement **Bell**) s'en remettent au jugement du 19 décembre 2014 prononcé par la Cour supérieure en l'instance (**Jugement**), niant tout ce qui n'y serait pas conforme.

- 1.1 Quant aux allégations contenues au paragraphe 1.1, elles s'en remettent aux demandes de modifier le groupe datées des 5 janvier 2016 et 9 août 2024, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
- 1.2 Quant aux allégations contenues au paragraphe 1.2 de la Demande, elles s'en remettent au jugement du 14 avril 2025 prononcé par la Cour supérieure en l'instance (**Jugement du 14 avril 2025**), niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
2. Elles nient telles que rédigées les allégations contenues au paragraphe 2 de la (...) Demande, précisant s'en remettre, quant à la portée du présent recours, à la description du groupe découlant (...) du Jugement du 14 avril 2025 et du jugement du 7 mai 2026 sur la Demande pour permission de remodifier la Demande et la Demande remodifiée (18 mars 2026) au soutien (**Jugement du 7 mai 2026**), niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
3. Elles admettent les allégations contenues aux paragraphes 3 et 4 de la (...) Demande, mais précisent contester le bien-fondé du recours exercé par la demanderesse.
4. Quant aux allégations contenues au paragraphe 5 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-1, indiquant cependant que l'information y étant contenue est celle apparaissant au rapport CIDREQ de 2012, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
5. Quant aux allégations contenues au paragraphe 6 de la (...) Demande, elles s'en remettent aux pièces P-2 et P-3, indiquant cependant que l'information y étant contenue date de 2010 et 2011, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
6. En ce qui concerne l'allégation contenue au paragraphe 7 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-4A, niant tout ce qui n'y serait pas conforme, et précisent que BCE inc. n'est pas partie à l'instance et que sa performance financière n'est pas pertinente pour statuer sur les questions communes autorisées aux termes du Jugement (**Questions communes**).
7. En ce qui concerne l'allégation contenue au paragraphe 8 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-1, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
8. Elles admettent les allégations contenues au paragraphe 9 de la (...) Demande.
9. Quant aux allégations contenues au paragraphe 10 de la Requête, elles s'en remettent aux pièces (...) P-5, P-5.1, P-5.1A, (...) P-6 et P-6.1, P-6.1A et P-6.1B, niant tout ce qui n'y serait pas conforme. Elles précisent que les contrats P-5, P-5.1 et P-5.1A contiennent une clause d'arbitrage et qu'ils ne visent pas des clients consommateurs.
10. Quant aux allégations contenues au paragraphe 11 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-4, niant tout ce qui n'y serait pas conforme, et précisent que le nombre de clients de Bell ExpressVu n'est pas pertinent pour statuer sur les Questions communes.

11. Quant aux allégations contenues au paragraphe 12 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-7, indiquant cependant que l'information y étant contenue est celle apparaissant au rapport CIDREQ de 2010, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
12. Quant aux allégations contenues au paragraphe 13 de la (...) Demande, elles s'en remettent aux pièces P-2 et P-3, indiquant cependant que l'information y étant contenue date de 2010 et 2011, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
13. Elles admettent les allégations contenues au paragraphe 14 de la (...) Demande.
14. Quant aux allégations contenues au paragraphe 15 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-8, niant tout ce qui n'y serait pas conforme et ajoutent que depuis le 6 novembre 2022, les modalités applicables sont celles de Bell (pièce P-6.1, P-6.1A et P-6.1B).
15. Quant aux allégations contenues au paragraphe 16 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-4, niant tout ce qui n'y serait pas conforme, et précisent que le nombre de clients de Bell Canada pour ses services de télévision Bell Télé Fibe n'est pas pertinent pour statuer sur les Questions communes.
16. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 17 et 18 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, c. 38, niant tout ce qui n'y serait pas conforme et précisant que les services de télévision offerts par Bell sont régis par la *Loi sur la radiodiffusion*, L.C. 1991, c. 11.
17. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 19 à 21 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-11, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
18. Quant aux allégations contenues au paragraphe 22 de la (...) Demande, elles s'en remettent aux pièces P-5, P-6 et P-8, niant tout ce qui n'y serait pas conforme. Concernant les pièces P-5.1, P-6.1 et P-8, Bell précise que les modalités y étant prévues ont trouvé application après le 1^{er} juin 2010.
19. Quant aux allégations contenues au paragraphe 23 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-9, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
20. Quant aux allégations contenues au paragraphe 24 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-10, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
21. Quant aux allégations contenues au paragraphe 25 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-11, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
22. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 26 et 27 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-10, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
23. Quant aux allégations contenues au paragraphe 28 de la (...) Demande, elles s'en remettent à la pièce P-11, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
24. Quant aux allégations contenues au paragraphe 29 de la (...) Demande, elles s'en remettent aux pièces P-10 et P-11, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.

25. Quant aux allégations contenues au paragraphe 30 de la (...) Demande, elles s'en remettent aux pièces P-5, P-6 et P-8, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
26. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 31 à 33 de la (...) Demande, elles admettent que, d(...)u(...) 1^{er} juin 2010 à janvier 2025, les frais de retard imposés à leurs clients étaient facturés au taux de 3 % par mois sur les soldes acquittés après la date d'échéance et, quant au reste, s'en remettent à la pièce P-10, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
27. Elles nient (...) les allégations contenues au paragraphe 34 de la (...) Demande, précisant que le taux de ces frais, considéré isolément des autres modalités contractuelles liant Bell aux membres du groupe, n'est d'aucune pertinence pour statuer sur les Questions communes. Par ailleurs, elles ajoutent que d'autres entreprises de télécommunications ont imposé un tel taux, incluant notamment Rogers Communications Canada inc. (Rogers), de sorte qu'il est inexact d'alléguer que Bell applique un taux supérieur à la norme de l'industrie.
28. Elles nient les allégations contenues au paragraphe 35 de la (...) Demande et s'en remettent aux pièces P-5, P-6 et P-8, dont les modalités prévoient la possibilité de modifier le contrat, tant avant qu'après le 1^{er} juin 2010, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
- 28.1 Quant aux allégations contenues au paragraphe 35.1, elles se réfèrent aux pièces P-5.1A, P-6.1A, P-6.1B et P-6.1C, et nient tout ce qui n'y serait pas conforme. Nous précisons que le contrat P-6.1C produit par la Demanderesse n'est pas produit de façon complète et qu'il n'est pas possible de connaître la version précise du contrat qui est en cause.
29. Quant aux allégations contenues au paragraphe 36 de la (...) Demande, elles admettent que la demanderesse a été cliente de Bell jusqu'au 2 août 2013, date à laquelle elle a résilié son contrat avec Bell ExpressVu.
30. Quant aux allégations contenues au paragraphe 37 de la (...) Demande (erronément numéroté 35 dans la Demande), elles admettent que le taux applicable aux frais de retard prévus dans le contrat de la demanderesse a été fixé à 3% par mois en date du 1^{er} juin 2010 et ajoutent qu'à cette date la demanderesse avait déjà accumulé un historique de mauvaise payeuse auprès de Bell.
31. Quant aux allégations contenues au paragraphe 38 de la (...) Demande (erronément numéroté 36 dans la Demande), elles s'en remettent à la pièce P-12, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
32. Elles admettent les allégations contenues au paragraphe 39 de la (...) Demande (erronément numéroté 37 dans la Demande).
33. Elles nient les allégations contenues au paragraphe 40 de la (...) Demande (erronément numéroté 38 dans la Demande).

34. Quant aux allégations contenues au paragraphe 41 de la (...) Demande (erronément numéroté 39 dans la Demande), elles s'en remettent à la pièce P-10, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
35. Elles ignorent les allégations contenues aux paragraphes 42 à 47 de la (...) Demande (erronément numérotés 40 à 45 dans la Demande), mais précisent que les comparaisons effectuées aux termes de ces paragraphes ne sont pas pertinentes pour statuer sur les Questions communes, notamment en ce que :
 - (i) elles ne sont pas des institutions financières;
 - (ii) il ne relève pas de leur mission de financer des besoins de consommation ; et que
 - (iii) les créances qu'elles détiennent contre les mauvais payeurs sont des créances à haut risque puisqu'elles ne font l'objet d'aucune garantie et font souvent l'objet de radiations comptables.
36. Elles nient les allégations de droit contenues aux paragraphes 48 à 62 de la (...) Demande (erronément numérotés 46 à 60 dans la Demande).
37. Elles (...) nient les allégations contenues aux paragraphes 63 et 64 de la (...) Demande (erronément numérotés 61 à 62 dans la Demande) et précisent que le présent dossier, en cas de condamnation, devrait faire l'objet d'un recouvrement individuel.
38. Quant aux allégations contenues au paragraphe 65 de la (...) Demande (erronément numéroté 63 dans la Demande), elles s'en remettent au Jugement, niant tout ce qui n'y serait pas conforme et précisent que la partie demanderesse a renoncé à sa réclamation pour dommages moraux qui est mentionnée au paragraphe 65c) de la Demande.
39. Quant aux allégations contenues au paragraphe 66 de la (...) Demande (erronément numéroté 64 dans la Demande), elles nient que les Questions communes doivent être répondues par l'affirmative.

ET DANS LE BUT DE RÉTABLIR LES FAITS, BELL AJOUTE CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

40. Le recours de la demanderesse postule à tort que la lésion objective en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.)* est un régime qui peut être appliqué à l'égard d'une seule modalité d'un contrat de consommation, au détriment de l'ensemble des prestations des parties et des éléments essentiels du contrat ayant fait l'objet de l'échange des consentements.
41. Or, en vertu de la L.p.c., un contrat ne peut être qualifié de lésionnaire que si un examen de l'ensemble des prestations des parties révèle une grave disproportion entre les obligations imposées au consommateur et tous les bénéfices qu'il retire du bien ou du service visé par le contrat.

42. Un contrat de consommation dont l'exécution a pour effet d'imposer au commerçant de multiples démarches et dépenses en raison des retards de paiement répétés d'un consommateur, alors que ce dernier n'a que des frais de retard minimes à payer en retour, ne peut certainement pas être qualifié de lésionnaire en vertu de la L.p.c.
43. C'est pourtant ce que la demanderesse recherche en l'instance.
44. Par ailleurs, une clause d'un contrat de consommation ou d'adhésion ne saurait être déclarée abusive en vertu du *Code civil du Québec (C.c.Q.)* que si elle impose au consommateur ou à l'adhérent une obligation qui va à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ou qui est si éloignée des pratiques usuelles pour ce type de contrat qu'elle a pour effet de le dénaturer. Le fardeau est extrêmement onéreux.
45. En l'espèce, la clause relative aux frais de retard ne saurait être qualifiée d'« abusive ».
46. Les frais de retard dont il est question dans la présente action collective ne sont encourus que dans la mesure où le client ne paie pas sa facture dans le délai imparti, ce qu'il a toujours la possibilité de faire en acquittant ses factures avant échéance ou encore en choisissant une méthode de paiement qui assure que celles-ci seront acquittées avant échéance.
47. Tel qu'il sera démontré ci-après, un examen global de la relation contractuelle entre Bell et les membres du groupe démontre que les contrats identifiés dans la description du groupe ne sont pas lésionnaires et que la clause relative aux frais de retard n'est pas abusive, d'autant plus que cette clause ne constitue pas un élément essentiel des contrats conclus entre Bell et les membres du groupe.
- 47.1 De plus, la preuve permettra d'établir que l'augmentation des frais de retard était pleinement justifiée en regard des coûts engagés par les défenderesses pour recouvrir les montants qui leur sont dus.

II. LA DEMANDERESSE N'A AUCUNE CAUSE D'ACTION INDIVIDUELLE À FAIRE VALOIR

48. Un examen de l'ensemble des prestations respectives de Bell et de la demanderesse au cours de leur relation contractuelle confirme que la demanderesse n'a subi aucune lésion et que les frais de retard qui lui ont été facturés n'étaient pas abusifs.

A. Le dossier de la demanderesse auprès de Bell ExpressVu

49. La demanderesse a été cliente de Bell ExpressVu entre octobre 2007 et le 2 août 2013.
50. Pendant cette période, elle a fréquemment éprouvé des difficultés à acquitter son compte à échéance, tel qu'il appert des factures émises entre le 18 octobre 2007 et le 18 septembre 2013, dont copie est communiquée en liasse comme **pièce D-1**.
51. Pendant cette même période, le dossier de la demanderesse a exigé de nombreuses interventions en raison de ses difficultés à acquitter son compte à

échéance. Elle a notamment reçu de multiples avis de suspension, messages vocaux et rappels amicaux en raison de paiements effectués en retard. Elle a aussi conclu plusieurs ententes de paiement, dont certaines n'ont pas été respectées.

52. Le 2 août 2013, la demanderesse a résilié son contrat avec Bell ExpressVu.
53. Suite à la résiliation de son contrat, son compte auprès de Bell affichait un solde en souffrance de 205,38\$, tel qu'il appert des factures des 18 août et 18 septembre 2013, contenues à la **pièce D-1**.
54. La demanderesse a réglé ce solde et les derniers frais de retard imputés à son compte en septembre 2013, octobre 2013 et juin 2014, tel qu'il appert des factures du 18 octobre 2013, du 18 novembre 2013 et du 18 juin 2014, dont copie est communiquée en liasse comme **pièce D-2**.
55. Les multiples défauts de la demanderesse de payer son compte à l'échéance ont forcé Bell ExpressVu à assumer de nombreuses dépenses internes afin d'effectuer le traitement administratif de son dossier et de tenter d'obtenir des paiements à l'échéance.
56. Depuis le 1^{er} juin 2010, la demanderesse s'est vu facturer un total d'environ 102\$ à titre de frais de retard pour l'ensemble des trois services qu'elle obtenait alors auprès de Bell et de Bell Mobilité, soit des services de télévision, d'internet et de téléphonie sans fil, tel qu'il appert des **pièces D-1 et D-2**.
57. La portion de ces frais de retard que la demanderesse considère comme étant abusive correspond environ à 34\$, alors que la portion de ce montant attribuable aux services de télévision est d'environ 12\$.
58. S'il existe dans ce dossier une disproportion entre les prestations respectives des parties, elle réside entre les dépenses subies par Bell en raison du défaut de la demanderesse de respecter ses obligations contractuelles et le montant des frais de retard qu'elle a payés auprès de Bell depuis le 1^{er} juin 2010.

B. La demanderesse n'a jamais considéré les frais de retard comme un élément essentiel de son contrat avec Bell ExpressVu

59. Du reste, l'expérience personnelle de la demanderesse confirme que les frais de retard ne sont pas un élément essentiel de la relation contractuelle entre les membres du groupe et Bell.
60. Pendant la quasi-totalité de sa relation contractuelle avec Bell ExpressVu, la demanderesse ne s'est jamais souciée du taux applicable aux frais de retard qu'elle payait à cette dernière. Ainsi, la demanderesse n'a pris connaissance du taux des frais de retard qu'en 2013, tel qu'il appert des pages 17 à 19 et 22 de la transcription de l'interrogatoire au préalable de la demanderesse dont copie est communiquée comme **pièce D-3**.
61. Bref, la demanderesse ne s'est pas souciée des frais de retard de Bell en 2004 lorsqu'elle a souscrit ses premiers services auprès de cette dernière. Elle ne s'est

pas non plus informée du taux de frais de retard en 2007 alors qu'elle a souscrit des services additionnels auprès de Bell.

62. Par ailleurs, bien que la demanderesse ait reçu la facture du 18 mars 2010 comportant l'avis de modification du taux des frais de retard, elle a admis ne pas avoir résilié son contrat avec Bell ExpressVu dans les trois années qui ont suivi car elle demeurerait satisfaite des services qui lui étaient offerts, tel qu'il appert des pages 36 à 38 de la **pièce D-3**.
63. La demanderesse a aussi admis que sa décision de résilier son contrat avec Bell ExpressVu en août 2013 était tributaire d'un déménagement et n'avait rien à voir avec la question des frais de retard, tel qu'il appert de la page 41 de la **pièce D-3**.
64. Bref, il est clair que la demanderesse n'a jamais considéré le taux applicable aux frais de retard comme un élément essentiel, ni même important, de sa relation contractuelle avec Bell ExpressVu, que ce soit au moment de conclure le contrat, au moment de l'augmentation de ce taux, ou au moment de résilier le contrat.

III. AUCUN MEMBRE N'A DE CAUSE D'ACTION À FAIRE VALOIR

65. L'analyse du cas de la demanderesse se reflète de façon plus générale dans l'examen des prestations respectives de Bell et de ses clients, de sorte qu'aucun membre ne peut faire valoir qu'il a été victime d'une lésion objective ou que la clause relative aux frais de retard est abusive.
66. La situation de la demanderesse est loin d'être unique. Parmi les clients de Bell ayant payé des frais de retard de 3% ou de 2.91% par mois se trouvent de nombreux autres mauvais payeurs. Par ailleurs, plusieurs d'entre eux ont résilié leur contrat sans jamais acquitter la totalité des sommes qui étaient dues à Bell.
- 66.1 De plus, il ne fait aucun doute que l'augmentation des frais de retard était justifiée en regard notamment de l'étendue des coûts engendrés pour Bell afin de gérer et recouvrer, le cas échéant, les montants dus par les membres du groupe, tel qu'il appert du rapport d'expertise préparé par PwC daté du 11 mars 2025, pièce D-10.

A. Les contrats conclus entre Bell et les membres du groupe ne sont pas lésionnaires

67. Les contrats P-5, P-5.1, P-5.1A, P-6, P-6.1, P-6.1A, P-6.1B et P-8 prévoient qu'en contrepartie des services offerts par Bell, les frais facturés par Bell doivent être acquittés à leur échéance. Essentiellement, les contrats prévoient aussi que, dans la mesure où le paiement n'est pas reçu par Bell avant la date de facturation suivante, des frais de retard peuvent être appliqués à compter de la date de la facture initiale. Ainsi, seules les personnes qui font défaut de payer leur compte à l'échéance telle qu'indiquée à leur contrat sont susceptibles de payer des frais de retard. Nous précisons que le contrat P-6.1C produit par le Demandeur n'est pas produit de façon complète et qu'il est n'est pas possible de connaître la version précise du contrat de Bell qui est en cause.

68. Les contrats conclus entre Bell et les membres du groupe ne sont pas lésionnaires : les membres du groupe reçoivent un service de grande qualité en contrepartie d'obligations de paiement raisonnables et compétitives qu'ils ont librement acceptées en contractant avec Bell.
69. Les contrats conclus entre Bell et les membres sont d'autant plus raisonnables que Bell consent régulièrement des rabais et d'autres avantages aux membres du groupe.
70. À l'inverse, Bell doit assumer d'importants frais liés aux dossiers des membres, soit des personnes ayant fait défaut de payer leur compte à l'échéance, y compris :
- a) ceux requis pour le traitement administratif de leurs dossiers, communiquer avec les membres concernés ainsi que préparer et envoyer à ceux-ci des avis et lettres les informant des défauts de paiement et de l'exigibilité des montants non acquittés;
 - b) ceux encourus pour retenir les services d'agences de recouvrement afin de tenter d'obtenir le paiement de ces montants; et
 - c) ceux associés au fardeau financier — y compris le coût du capital, les coûts indirects associés aux locaux, les coûts de financement, les coûts liés à la gestion du risque — découlant des défauts des membres d'acquitter leurs factures à l'échéance pendant la durée des contrats.

tel qu'il appert du rapport d'expertise de PWC daté du 11 mars 2025, pièce D-10.

71. En définitive, les contrats identifiés dans la description du groupe imposent aux membres des obligations parfaitement raisonnables au regard des bénéfices qu'ils en retirent et des coûts internes et externes que Bell doit assumer dans le traitement de leur dossier.

B. Les frais de retard payés par les membres ne sont pas abusifs

1. La raison d'être des frais de retard

72. La raison d'être des frais de retard imposés par Bell est de deux ordres.
73. D'une part, les frais de retard facturés aux membres du groupe visent à compenser Bell pour les coûts encourus dans le but de recouvrer les montants qui lui sont dus.
74. Ces coûts sont multiples. Ils incluent de façon non exclusive :
- a) les coûts directs et indirects du personnel de Bell et d'agences externes affectés au recouvrement des montants impayés par les clients; et
 - b) le coût du capital que Bell doit assumer entre le moment où des sommes exigibles sont impayées par ses clients et le moment où elle réussit à récupérer ces sommes ;et
 - c) les coûts indirects associés aux locaux, les coûts de financement et les coûts liés à la gestion du risque;

tel qu'il appert du rapport d'expertise de PWC daté du 11 mars 2025, pièce D-10.

75. À ces coûts s'ajoutent les pertes subies lorsque certains clients règlent leurs dettes auprès de Bell, directement ou par l'entremise d'une agence de recouvrement, pour un montant moindre que celui qu'ils doivent réellement ou lorsque Bell est incapable de recouvrer la totalité des montants qui lui sont dus.
76. D'autre part, les frais de retard constituent un incitatif pour que tous les clients de Bell acquittent la totalité des sommes dues avant l'échéance, qu'ils soient ou non fréquemment en retard dans leurs paiements. Pour que cet incitatif fonctionne, il est légitime que le taux des frais de retard soit suffisamment élevé pour avoir un effet dissuasif auprès des consommateurs, afin d'éviter que ces derniers utilisent Bell, plutôt que des institutions financières prêteuses, pour financer leurs besoins de consommation.
77. Bell n'est pas une banque dont le modèle d'affaires consiste à prêter de l'argent à ses clients, et les délais dans l'acquittement des comptes en souffrance accroissent le risque que ces comptes ne soient jamais acquittés.
78. Dans les circonstances, il est légitime que le taux des frais de retard permette non seulement à Bell de couvrir ses coûts, mais également de compenser adéquatement Bell pour le financement qu'elle accorde aux consommateurs et le risque d'affaires auquel elle est exposée.

2. La décision de Bell de hausser les frais de retard à compter du 1er juin 2010

79. Comme le reconnaît la demanderesse, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a décidé en 2009 d'exercer son pouvoir d'abstention aux termes de l'article 34 de la Loi sur les télécommunications en ce qui concerne les frais de retard facturés par Bell et ses concurrents, de sorte que Bell était alors autorisée à augmenter le taux applicable à ses frais de retard, tel qu'il appert de la pièce P-11.
80. En 2010, Bell a pris la décision de hausser les frais de retard facturés à ses clients de 2% à 3% par mois.
81. Cette décision a été prise afin d'inciter davantage les clients de Bell à payer leurs comptes à échéance, d'augmenter les revenus qui résultent des frais de retard de manière à mieux refléter les coûts afférents aux comptes en souffrance et de compenser Bell pour le financement accordé et le risque d'affaires afférent.
82. À l'époque, le personnel de Bell avait calculé que le coût moyen par client qui (i) fait défaut de payer son compte à échéance, (ii) dont le dossier est traité par les services de recouvrement et (iii) qui reçoit une lettre d'avertissement était d'environ 22,50\$, tel qu'il appert de la pièce D-9.
83. Conformément aux contrats P-5, P-6 et P-8, ainsi qu'aux factures des demandeurs, P-12B et P-96F, Bell a avisé ses clients de cette augmentation des frais de retard

plus de trente jours avant sa mise en œuvre le 1^{er} juin 2010, par le biais d'un avis inscrit sur leurs factures.

3. Les frais de retard payés par les membres sont raisonnables

84. La demanderesse admet que le taux de 2% appliqué précédemment par Bell était raisonnable, mais elle prétend que celui de 3% appliqué (...) entre le 1^{er} juin 2010 et janvier 2025 (sauf pour la période entre le 17 avril et le 30 septembre 2020 où les frais de retard ont été établis à 0,5% en raison de la pandémie Covid-19) est disproportionné et abusif.
85. Au soutien de sa position, la demanderesse soumet diverses comparaisons entre les frais de retard facturés par Bell et, d'une part, ceux facturés par ses concurrents, et, d'autre part, divers taux applicables dans d'autres industries non connexes à la radiodiffusion.
86. Or, le taux appliqué par d'autres entreprises de radiodiffusion n'est pas déterminant dans l'analyse. La question n'est pas de savoir si le taux appliqué par Bell est similaire à celui appliqué par ses concurrents, mais plutôt de savoir s'il est disproportionné par rapport à ses prestations et à celles de ses clients au point d'imposer aux membres du groupe une obligation qui va à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ou qui est si éloignée des pratiques usuelles pour ce type de contrat qu'elle a pour effet de le dénaturer. À l'évidence, ce n'est pas le cas.
87. À plus forte raison, la comparaison avec d'autres types de taux n'est pas non plus déterminante. Le taux de la Banque du Canada, le taux légal et le taux d'intérêt moyen applicable au crédit à la consommation visent des objectifs bien différents des frais de retard appliqués par Bell.
- 87.1 Par ailleurs, tel que le reconnaît le demanderesse, Bell n'est pas la seule entreprise de télécommunications ayant établi un taux de 3 %, alors que Rogers a eu un taux de 3% et est maintenant à un taux de 2.87 %. Cogeco applique un taux similaire de 2,75 %, tel qu'il appert de la **pièce D-13**, en liasse.
88. En effet, contrairement aux institutions qui offrent de tels taux, Bell n'est pas une entreprise dont les services consistent à offrir du financement ou du crédit à la consommation. Les services offerts par Bell se situent plutôt dans le domaine de la radiodiffusion.
- 88.1 En pratique, le taux de 42,58 % ou de 41,09 % n'est habituellement pas atteint par les clients, les services étant annulés bien avant la période de 12 mois.
89. Les membres du groupe ne jouissent pas du droit d'exiger que les frais de retard facturés par Bell soient identiques à ceux de certaines de ses concurrents et il est parfaitement normal que ces frais soient facturés à un taux supérieur à celui offert par des institutions offrant du crédit à la consommation.
90. En définitive, les frais de retard facturés par Bell depuis le 1^{er} juin 2010 sont raisonnables.

IV. AUCUN DOMMAGE-INTÉRÊT PUNITIF NE PEUT ÊTRE OCTROYÉ

91. À tout événement, le Tribunal ne peut accorder les dommages-intérêts punitifs que la demanderesse réclame puisque ni la cause d'action fondée sur la L.p.c., ni celle fondée sur le C.c.Q., ne donne ouverture en droit à une réclamation pour dommages-intérêts punitifs et que, au demeurant, les critères applicables ne sont aucunement satisfaits.

V. L'ARTICLE 8 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET L'ARTICLE 1437 DU CODE CIVIL DU QUÉBEC SONT CONSTITUTIONNELLEMENT INAPPLICABLES OU, SUBSIDIAIREMENT, INOPÉRANTS À L'ÉGARD DES FRAIS DE RETARD DE BELL

92. Bell est une entreprise de radiodiffusion qui relève de la compétence exclusive du Parlement aux termes des articles 91 et 92(10)a) de la Loi constitutionnelle de 1867.
93. À ce titre, les activités de Bell qui sont en cause dans la présente affaire sont régies par la Loi sur la radiodiffusion et les règlements adoptés sous l'autorité de cette loi.
94. La *Loi sur la radiodiffusion*, la *Loi sur le droit d'auteur*, L.R.C. 1985, ch. C-42, la *Loi sur les télécommunications*, et la *Loi sur la radiocommunication*, L.R.C. 1985, ch. R-2, sont des mesures législatives interreliées qui forment ensemble un régime législatif exclusif et exhaustif en matière de radiodiffusion.
95. La *Loi sur la radiodiffusion* confère à une autorité réglementaire nationale, soit le CRTC, de vastes pouvoirs de réglementation et une compétence exclusive en matière de radiodiffusion.
96. Les frais que Bell peut exiger en contrepartie des services de radiodiffusion qu'elle offre, y compris les frais de retard, sont au cœur de la compétence fédérale indivisible en matière de radiodiffusion, et relèvent de la compétence et des pouvoirs réglementaires exhaustifs du CRTC.
97. Pour les raisons exposées ci-dessous, toute disposition du C.c.Q. et de la L.p.c. qui aurait pour effet de rendre Bell redevable de dommages-intérêts compensatoires ou punitifs en raison d'une augmentation du taux applicable aux soldes acquittés après la date d'échéance, y compris les articles 1437 C.c.Q. et 8 L.p.c. (collectivement les « Dispositions contestées »), est constitutionnellement inapplicable ou, de façon subsidiaire, inopérante, pour les motifs suivants :
- (i) en voulant réglementer les frais et tarifs que Bell peut exiger en contrepartie de ses services de radiodiffusion, notamment les frais de retard, les Dispositions contestées entravent le cœur de la compétence fédérale en matière de radiodiffusion. Les Dispositions contestées sont donc inapplicables en vertu de la doctrine de l'exclusivité des compétences.
 - (ii) les Dispositions contestées sont incompatibles avec et entravent l'objectif de la *Loi sur la radiodiffusion* qui consiste à créer en matière de radiodiffusion un régime législatif et réglementaire national qui est exhaustif et exclusif. Les

Dispositions contestées sont donc inopérantes en vertu de la doctrine de la prépondérance fédérale.

- (iii) les Dispositions contestées sont incompatibles avec et entravent l'objectif de l'article 2 de la *Loi sur l'intérêt*, L.R.C. 1985, c. I-15, et l'article 347 du *Code criminel*, L.R.C. 1985, c. C-46. Les Dispositions contestées sont donc inopérantes en vertu de la doctrine de la prépondérance fédérale.

VI. SUBSIDIAIREMENT, LE RECOUVREMENT COLLECTIF NE POURRAIT ÊTRE ORDONNÉ

98. Enfin, dans la mesure où le recours de la demanderesse est fondé en faits et en droit, ce qui est spécifiquement nié, tout recouvrement devrait être individuel plutôt que collectif.
99. Le quantum des dommages auxquels tout membre aura droit dépendra nécessairement des efforts faits par ce membre pour mitiger ses dommages, lesquels varieront de façon significative selon les circonstances propres à chacun.
100. En effet, dans la mesure où une autre forme de financement sujette à un taux d'intérêt moins élevé était disponible pour un client donné, il incombait à ce client de faire appel à un tel moyen de financement afin de payer ses factures de Bell, pour éviter ou minimiser les frais de retard appliqués par Bell sur ces factures. Bell ne saurait être tenue responsable des dommages que les membres du groupe ont négligé de mitiger.
101. À titre d'exemple, la demanderesse avait accès à des moyens alternatifs de financement, dont notamment une carte de crédit avec un taux d'intérêt annuel de 19,9%, tel qu'il appert des pages 56 à 59 de la pièce D-3 et des réponses aux demandes d'engagement de la demanderesse dont copie est communiquée comme pièce **D-4**.
102. En négligeant de recourir à ces moyens de financement alternatifs, la demanderesse a fait défaut de mitiger ses dommages. Bell ne peut être tenue responsable de l'aggravation des dommages qui résulte de ce manquement.
103. De même, la demanderesse pouvait acquitter les factures de Bell au moyen de paiements préautorisés assurant de cette façon que ces derniers étaient payés à échéance. Bien qu'un tel mécanisme de paiement aurait évité l'imposition de tous frais de retard par Bell, elle a négligé de l'utiliser pour acquitter les factures de cette dernière, tel qu'il appert des pages 58 et 61 à 63 de la pièce D-3. Ce faisant, la demanderesse a plutôt choisi d'accumuler des retards dans ses paiements auprès de Bell et d'encourir les frais de retard afférents.
104. Le quantum des dommages auxquels tout membre pourrait avoir droit dépendra aussi de tout montant que ce membre pourrait toujours devoir à Bell, puisqu'il faudra opérer compensation entre ces soldes impayés et les montants réclamés. Toute réclamation de Bell à ce titre résulte de la même source que celle visée par la Requête.

105. Ces particularités font en sorte qu'il serait impossible de calculer de façon suffisamment exacte le montant global des réclamations faisant l'objet du présent recours.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

REJETER la (...) Demande introductive d'instance (...) de l'action collective re-modifiée du (...) 18 mars 2026.

DÉCLARER que l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* et que l'article 1437 du *Code civil du Québec* sont constitutionnellement inapplicables ou, subsidiairement, inopérants à l'égard des frais de retard de Bell ExpressVu Société en commandite et de Bell Canada.

Avec les frais de justice, y compris les frais d'expertises.

Montréal, le 19 mai 2026

Langlois Avocats S.E.N.C.R.L.

Langlois Avocats S.E.N.C.R.L.

Avocats des défenderesses

Mes Sophie Perreault, Sandra Desjardins et Olivier Drapeau

1250, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage

Montréal QC H3B 4W8

T +1 514 842 9512 / F +1 514 845 6573

Adresse de notification : notificationmtl@langlois.ca

Me Sophie Perreault

Courriel : Sophie.Perreault@langlois.ca

Me Sandra Desjardins

Courriel : Sandra.Desjardins@langlois.ca

Me Olivier Drapeau

Courriel : Olivier.Drapeau@langlois.ca

Notre référence : 336959.0179

Bernatchez, Claudette

De: Bernatchez, Claudette
Envoyé: 19 mai 2026 09:19
À: Anne-Julie Asselin; Jessica Lelièvre; Louis-Alexandre Hébert Gosselin; Francis Demers; Alexis Milette; bernardroy@justice.gouv.qc.ca
Cc: Desjardins, Sandra; Perreault, Sophie; Drapeau, Olivier
Objet: Notification : 500-06-000590-121 // Défense de Bell ExpressVu société en commandite et Bell Canada MODIFIÉE [IMAN-GED_ACTIVE.FID2246583]
Pièces jointes: 2026-05-19 Défense de Bell ExpressVu et Bell Canada MODIFIÉE(23490082.1).pdf

BORDEREAU D'ENVOI			
Notification par courriel (Art. 133 et 134 C.p.c.) Notification by email (Art. 133 and 134 C.C.P.)			
Date	Le 19 mai 2026		
Expéditeur / From			
Nom / Name	Me Sophie Perreault Me Sandra Desjardins Me Olivier Drapeau	Notre dossier / Our File	336959.0178
Adresse courriel / Email address	Sophie.Perreault@langlois.ca Sandra.Desjardins@langlois.ca Olivier.Drapeau@langlois.ca	Autre adresse de notification / Other notification address	notificationmtl@langlois.ca
Télécopieur / Fax	514 845 6573	Ligne directe / Direct line	438 844 7822 (SP) 514 842 7845 (SD) 438 844 7844 (OD)
Destinataire(s) / To			
Nom / Name	Cabinet / Firm	Votre dossier / Your file	Adresse courriel pour notification / Email address for notification
Me Anne-Julie Asselin Me Jessica Lelièvre Me Louis-Alexandre Hébert-Gosselin	Trudel Johnston & Lespérance (Demandeurs)		Anne-Julie@tjl.quebec Jessica@tjl.quebec Louis-Alexandre@tjlq.quebec
Me Francis Demers Me Alexis Milette	Bernard, Roy (Justice-Québec) (Mis en cause)		Alexis.Milette@justice.gouv.qc.ca Francis.Demers@justice.gouv.qc.ca BernardRoy@justice.gouv.qc.ca
Nature du document notifié / Type of document notified			
Numéro de Cour / Court Number	500-06-000590-121		
Nom des parties / Name of parties	JULIETTE LAROUCHE Demanderesse c. BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN COMMANDITE BELL CANADA Défenderesses Et PROCUREURE GÉNÉRALE DU QUÉBEC Mise en cause		
Nature du document / Nature of document	DÉFENSE DE BELL EXPRESSVU ET BELL CANADA MODIFIÉE		

Informations relatives au document notifié
Information on the notified document

Format du fichier (PDF, JPEG, WAV, XLS ou autre)

1 DOCUMENT PDF

Taille du document (nombre de pages, d'onglets, de feuilles, durée enregistrement)

15 PAGES

Avis de confidentialité / Confidentiality Notice

Ce courriel peut renfermer des renseignements protégés et confidentiels à l'intention exclusive de son destinataire. Si vous prenez connaissance de la présente communication sans en être le destinataire ou sans être l'employé ou le mandataire chargé de la remettre au destinataire, vous êtes par les présentes avisé que toute diffusion, distribution ou reproduction de la présente communication est interdite. Si vous avez reçu le présent message par erreur, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur par téléphone (frais virés) et lui retourner le message original par la poste à l'adresse appropriée. Votre collaboration à cet égard sera vivement appréciée. /

This email may contain privileged and confidential information intended only for the use of the addressee. If the reader of this message is not the intended recipient or the employee or agent responsible to deliver it to the intended recipient, that person is hereby notified that any circulation, distribution or copying of this communication is prohibited. If you have received this facsimile in error, please notify us immediately by telephone (collect call), and return the original message to us at the appropriate address indicated hereafter via postal service. Thank you for your co-operation and assistance.



CLAUDETTE BERNATCHEZ

ADJOINTE DE/ASSISTANT TO

SANDRA DESJARDINS / KATHERINE LORANGER / NATHALIE BOULANGER / MATHILDE ROCHEFORT

T +1 514 282 4319F +1 514 845 6573

1250, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE OUEST, 20E ÉTAGE, MONTRÉAL QC H3B 4W8 CANADA

Langlois Avocats S.E.N.C.R.L. est un cabinet d'avocats qui fournit des services juridiques à sa clientèle au Québec, au Canada et à l'étranger. Le présent courriel est destiné seulement à la personne à qui il est adressé et pourrait contenir des renseignements confidentiels ou privilégiés. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, il vous est interdit de communiquer toute information qu'il contient, de le copier, de le reproduire, de le distribuer ou de l'utiliser; veuillez le retourner immédiatement à l'expéditeur et en détruire toutes les copies de manière définitive. Notre politique de confidentialité est disponible à langlois.ca.

Langlois Lawyers LLP is a law firm providing legal services to its clients in Québec, Canada and abroad. This email is intended only for the named recipient and may contain confidential or privileged information. If you have received this email in error, you are prohibited from disclosing, copying, reproducing, disseminating or otherwise using this email and/or any information it contains; please immediately return the email to the sender and permanently destroy all copies of it. Our Privacy Policy is available at langlois.ca.

NO : 500-06-000590-121

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre civile)
DISTRICT DE MONTRÉAL

JULIETTE LAROUCHE

Demanderesse / Représentante

C.

**BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN
COMMANDITE**

BELL CANADA

Défenderesses

ET

PROCUREURE GÉNÉRALE DU QUÉBEC

Mis en cause

**DÉFENSE DE BELL EXPRESSVU
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
ET BELL CANADA MODIFIÉE**
(Art. 170 C.p.c.)



AVOCATS

Langlois Avocats S.E.N.C.R.L.

1250, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage

Montréal QC H3B 4W8

Tél.: 514 842-9512 / Télécopieur: 514 845-6573

Me Sophie Perreault

Sophie.Perreault@langlois.ca

Me Sandra Desjardins

Sandra.Desjardins@langlois.ca

Me Olivier Drapeau

Olivier.Drapeau@langlois.ca

Adresse de notification : notificationmtl@langlois.ca

☎ : 336959.0178

Casier : BL 0250