

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

C O U R S U P É R I E U R E
(Actions collectives)

No : 500-06-000698-148

UNION DES CONSOMMATEURS

Demanderesse

-et-

CLAUDE LESSARD

Personne désignée

c.

BELL MOBILITÉ INC.

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE DU 19 JUIN 2026

EN SOUTIEN À SA DEMANDE [...], LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

1. La demanderesse a été autorisée à exercer une action collective [...] contre la défenderesse;
2. En résumé, la demanderesse allègue que la défenderesse a agi illégalement en augmentant unilatéralement le prix de plusieurs des services compris dans les contrats de services de téléphonie mobile à durée déterminée des membres de l'action collective en mars et avril 2014, tel que détaillé ci-dessous;

HISTORIQUE DES PROCÉDURES DE L'ÉTAPE D'AUTORISATION

3. Le 23 décembre 2015, l'honorable Pierre-C. Gagnon de cette Cour a autorisé l'exercice de l'action collective intentée par la demanderesse, tout en refusant d'autoriser la question des dommages punitifs;
4. Le 30 mars 2017, la Cour d'appel a infirmé en partie le jugement de M. le juge Gagnon, et a autorisé la demanderesse à rechercher une condamnation en dommages punitifs à l'encontre de la défenderesse;

5. Le 4 avril 2018, cette Cour a autorisé la modification de la description du Groupe, afin de permettre l'inclusion des personnes morales comptant plus de 50 employés;

LA DESCRIPTION DU GROUPE VISÉ PAR L'ACTION COLLECTIVE

6. Le jugement d'autorisation définit le Groupe visé par la présente action comme suit :

« Toute personne physique ou morale qui, au Québec, s'est abonnée aux services de téléphonie sans fil de Bell Mobilité Inc. et qui s'est liée par une Entente de service à durée déterminée (autre que l'Entente BM-3 mise en vigueur en application de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271-BM-2), comprenant un service optionnel dont le prix a été unilatéralement modifié par Bell Mobilité Inc. respectivement au mois mars 2014 et au mois d'avril 2014, soit le service Interurbains illimités au Canada et les Ensembles Afficheur et Centre de messages suivants :

- Programme optionnel 2
- Ensemble 7
- Ensemble 7 – promo Télé mobile
- Service Écono amélioré 1
- Ensemble 8
- Ensemble 8 – Blackberry
- Ensemble 8 – iPhone
- Ensemble 5
- Afficheur et Messagerie vocale visuelle
- Afficheur et Centre de messages Express
- Ensemble Multi-services B
- Centre de messages et Afficheur
- Ensemble Centre de messages Express et Afficheur. »

IDENTIFICATION DES QUESTIONS COLLECTIVES

7. [...] La liste complète des questions communes devant être tranchées par la présente action se lit comme suit :

1. [La défenderesse] avait-elle le droit de modifier unilatéralement le prix des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada inclus aux Ententes de service conclues avec les membres du Groupe?
2. Si oui, est-ce que l'Avis de modification était conforme aux exigences des articles 11.2 et 12 de la L.p.c. et à la clause 19 de l'Entente de service [Pièce P-1] ?
3. [La défenderesse] a-t-elle exigé des membres du Groupe des frais non divulgués dans l'Entente de service?
4. [La défenderesse] avait-elle le droit de prévoir à l'Entente de service [Pièce P-1] une stipulation qui lui permettait de modifier le prix des options incluses dans telle Entente de service?
5. Les Membres du Groupe non visés par la L.p.c. sont-ils en droit de réclamer de [la défenderesse] des dommages-intérêts compensatoires ou une réparation en vertu des articles 1491-92, 1554 et 1699 C.c.Q. et les Membres du Groupe visés par la L.p.c. ont-ils droit à une réduction en vertu de l'article 272 c) de la L.p.c., le tout correspondant au montant de l'augmentation jusqu'à l'expiration de l'Entente de service?
6. Quant aux membres du Groupe non visés par la L.p.c. qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou le service Interurbains illimités au Canada, peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts, et dans le cas des Membres du Groupe visés par la L.p.c., peuvent-ils réclamer la réduction de leur obligation sous l'article 272 c) L.p.c.? Si oui, de quel montant?
7. [La défenderesse] doit-elle être condamnée à des dommages-intérêts punitifs en faveur des membres du Groupe qui ont conclu une entente de services avec Bell Mobilité inc. à des fins autres que l'exploitation d'un commerce et, dans l'affirmative, quel est le montant auquel [la défenderesse] doit être condamnée?

PRÉSENTATION DE LA DÉFENDERESSE BELL MOBILITÉ INC.

8. La défenderesse Bell Mobilité Inc. est une entreprise œuvrant dans le domaine des services de télécommunications sans fil;
9. La défenderesse offre des services de téléphonie sans fil et d'accès internet sans fil;

LA RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES MEMBRES DU GROUPE ET LA DÉFENDERESSE

10. Aux fins de leur relation contractuelle avec la défenderesse, les membres du Groupe souscrivent à une Entente de service à laquelle sont intégrées par renvoi les Modalités de service de la défenderesse (ci-après collectivement l'« Entente de service »), tel qu'il appert de l'Entente de service de la personne désignée, pièce **P-1**;
11. Sujet à leurs obligations légales, l'Entente de service stipule l'ensemble des droits et obligations de nature contractuelle liant les parties relativement aux services qui y sont décrits;
12. Dans le cadre de l'Entente de service, les membres du Groupe doivent choisir un des forfaits offerts par la défenderesse et peuvent y ajouter d'autres services, tels les Ensembles Afficheur et Centre de messages et les Interurbains illimités au Canada;
13. L'Entente de service est un contrat d'adhésion rédigé exclusivement par la défenderesse et imposé aux membres du Groupe qui n'ont pu en négocier les termes;
14. L'Entente de service est également un contrat de consommation lorsque conclue par une personne physique pour des fins autres que son commerce;

LES ENSEMBLES AFFICHEUR ET CENTRE DE MESSAGES

15. Lorsqu'un membre du Groupe conclut l'Entente de service pour des services de téléphonie sans fil, il peut ajouter au forfait sélectionné des services que la défenderesse désigne comme « optionnels », tels un Ensemble Afficheur et Centre de messages;
16. Les Ensembles Afficheur et Centre de messages visés par la présente action sont les suivants :

- Programme optionnel 2
- Ensemble 7
- Ensemble 7 - promo Télé mobile
- Service Écono amélioré 1
- Ensemble 8
- Ensemble 8 - Blackberry
- Ensemble 8 - iPhone
- Ensemble 5
- Afficheur et Messagerie vocale visuelle
- Afficheur et Centre de messages Express
- Ensemble Multi-services B
- Centre de messages et Afficheur
- Ensemble Centre de messages Express et Afficheur

(collectivement les « Ensembles Afficheur et Centre de messages »);

17. Les Ensembles Afficheur et Centre de messages sont offerts en différentes combinaisons pouvant notamment comprendre :
 - l’affichage de l’identité de la personne qui appelle;
 - une boîte vocale;
 - un nombre déterminé de messages texte entrants et sortants;
 - la transcription des messages vocaux en messages texte;
 - la messagerie vocale visuelle; et
 - la télévision mobile.
18. Avant le 1^{er} mars 2014, les tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages variaient de 5,00 \$ à 8,00 \$, tel qu’il appert de la Liste des modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce **P-2**;
19. Le 1^{er} mars 2014, la défenderesse a unilatéralement augmenté les tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages, même pour les clients ayant un contrat à durée déterminée;
20. À compter du 1^{er} mars 2014, les tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages variaient de 10,00 \$ à 12,00 \$, tel qu’il appert de la Liste des modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce P-2;

21. Malgré l'augmentation des tarifs, les services inclus aux Ensembles Afficheur et Centre de messages sont demeurés les mêmes, y inclus pour les clients ayant un contrat à durée déterminée;

LE SERVICE INTERURBAINS ILLIMITÉS AU CANADA

22. Lorsqu'un membre du Groupe conclut l'Entente de service pour des services de téléphonie sans fil, il peut également ajouter au forfait sélectionné le service Interurbains illimités au Canada;
23. Ce service permet au client de faire un nombre illimité d'appels interurbains au Canada pour un tarif mensuel fixe;
24. Avant le 1^{er} avril 2014, le tarif du service Interurbains illimités au Canada était 10,00 \$, tel qu'il appert de la Liste des dernières modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce P-2;
25. Le 1^{er} avril 2014, la défenderesse a unilatéralement augmenté le tarif du service Interurbains illimités au Canada, même pour les clients ayant un contrat à durée déterminée;
26. À compter du 1^{er} avril 2014, le tarif du service Interurbains illimités au Canada est passé à 15,00 \$, tel qu'il appert de la Liste des modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce P-2;
27. Malgré l'augmentation de tarif, le service Interurbains illimités au Canada est demeuré le même, y inclus pour les clients ayant un contrat à durée déterminée;

LES RECOURS DU DEMANDEUR ET DES MEMBRES DU GROUPE

28. Le 6 août 2012, la personne désignée Claude Lessard (ci-après « le demandeur ») a conclu une Entente de service de téléphonie sans fil avec la défenderesse pour une période de 36 mois se terminant le 5 août 2015, tel qu'il appert de l'Entente de service du demandeur, pièce P-1;
29. Le demandeur a choisi le forfait *Promo Mes Dix 60 6 Go* auquel il a jumelé l'Ensemble 7, tel qu'il appert de l'Entente de service du demandeur, pièce P-1;
30. Le prix mensuel de base que le demandeur devait payer en vertu de son Entente de service, pièce P-1, était de 67,40 \$ plus taxes;

31. Au mois de janvier 2014, la défenderesse a inséré l'avis suivant sur la facture du demandeur :

SOMMAIRE DU COMPTE^(suite)

Avis important : Nous vous informons que les frais de votre Ensemble (comprenant l'afficheur) passeront à 10 \$ par mois à compter de la facture de mars. Pour plus d'information, allez au bell.ca/changements.

tel qu'il appert de la facture du demandeur du 8 janvier 2014, pièce **P-3A**;

32. Le 8 mars 2014, la défenderesse a modifié unilatéralement l'Entente de service du demandeur et lui a exigé 10,00 \$ pour l'Ensemble 7 à partir de ce moment, soit 3,00 \$ de plus que le prix prévu à l'Entente de service, malgré que les services offerts par la défenderesse soient demeurés exactement les mêmes;
33. Suite à cette modification unilatérale, le demandeur a dû déboursier 70,40 \$ avant taxes, alors que les parties s'étaient engagées dans l'Entente de service à un prix déterminé de 67,40 \$ avant taxes pour une période de 36 mois se terminant le 5 août 2015;
34. De la même façon, après les modifications décrites à la section précédente, les membres du Groupe ont dû déboursier entre 2,00 \$ et 5,00 \$ de plus par mois pour leur Ensemble Afficheur et Centre de Messages, et 5,00 \$ de plus par mois pour [...] le service Interurbains illimités au Canada;
35. Entre le 16 et le 21 avril 2014, le demandeur a contacté le service à la clientèle de la défenderesse afin de s'opposer à cette augmentation du prix de son Entente de service;
36. À cette occasion, le représentant de la défenderesse a indiqué au demandeur que l'augmentation du prix de l'Ensemble 7 n'est pas interdite par la loi, car les options ne faisaient pas partie de l'Entente de service et que, conséquemment, la défenderesse pouvait en modifier le tarif à son gré;
37. Le représentant de la défenderesse a indiqué que les deux seules options du demandeur pour ne pas subir l'augmentation étaient soit de résilier son Entente de service, moyennant les frais de résiliation prévus à l'Entente, soit de retirer l'Ensemble 7 de son Entente de service;
38. Les frais de résiliation prévus à l'Entente de service du demandeur se seraient établis à 267,77 \$ en date du 16 avril 2014, soit :

Ajustement du prix de l'entente de service (APES)

Crédit pour contrat

250,00 \$

Durée totale de l'engagement	36 mois
Nombre de mois restant à l'Entente	16 mois
APES = 250 \$/36 mois x 16 mois	111,11 \$

Ajustement du prix de l'entente de services de données (APESD)

Crédit pour l'appareil	240,00 \$
Durée totale de l'engagement	36 mois
Nombre de mois restant au l'Entente	16 mois
APESD = 240 \$/36 mois x 16 mois	106,66 \$
Frais de services non rendus	50,00 \$

Coût total des frais de résiliation : 267,77 \$

39. Finalement, après discussions, le représentant de la défenderesse a accordé au demandeur un crédit de 6,00 \$, correspondant à un délai de grâce de 2 mois avant l'imposition du nouveau tarif pour l'Ensemble 7;
40. Malgré ce crédit consenti, la défenderesse a néanmoins exigé du demandeur un prix mensuel de base de 70,40 \$ à compter du 8 mars 2014;
41. Afin d'éviter de payer des frais de résiliation de 267,77 \$ et afin de conserver l'Ensemble 7, le demandeur a dû payer le nouveau prix fixé unilatéralement par la défenderesse pour son Entente de service;
42. Le 22 avril 2014, le demandeur a formulé une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le « Commissaire aux plaintes ») concernant l'augmentation du tarif de son Ensemble 7, tel qu'il appert de la plainte du demandeur du 22 avril 2014 au Commissaire aux plaintes, pièce **P-4**;
43. Le même jour, le Commissaire aux plaintes a informé le demandeur qu'il n'est pas compétent pour entendre les plaintes relativement au prix des services, tel qu'il appert de la réponse du Commissaire aux plaintes à la plainte du demandeur, pièce **P-5**;
44. Le 25 avril 2014, un représentant de la défenderesse a contacté le demandeur pour faire un suivi de sa plainte au Commissaire aux plaintes, mais aucune offre en vue de régler le litige n'a été faite à cette occasion;

45. À compter du 8 mars 2014, la défenderesse a exigé du demandeur un prix de 70,40 \$ avant taxes, tel qu'il appert des factures du demandeur, pièce **P-3** en liasse;
46. Pendant la période de dix-huit (18) mois entre l'imposition de l'augmentation de 3,00_\$ du service Ensemble Afficheur et Centre de Messages au mois de mars 2014 et la fin de l'Entente de service qui le liait à la défenderesse et après déduction du crédit de six dollars (6,00_\$) que la défenderesse lui a accordé, le demandeur a payé une somme de 48,00_\$ plus taxes à la défenderesse, soit 55,19 \$, montant qui n'était pas prévu à l'Entente de service;
47. De la même façon, la défenderesse a exigé entre 8,00 \$ et 10,00 \$ par mois aux membres du Groupe pour leurs Ensembles Afficheur et Centre de Messages à compter du 1^{er} mars 2014, et 15,00 \$ par mois pour le Service Interurbains Illimités au Canada à compter du 1^{er} avril 2014;
- 47.1 Pour au moins une partie du temps, y inclus lorsqu'il a conclu le contrat visé par la présente action collective, le demandeur était un consommateur au sens de la L.p.c. En plus de ses recours en vertu du C.c.Q., il était donc en droit de demander une réduction de son obligation en vertu de l'article 272 c) de cette loi, ainsi que des dommages punitifs.

L'ILLÉGALITÉ DE L'AUGMENTATION

48. L'Entente de service est un contrat de service à durée déterminée qui est assujetti au *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »);
49. Lorsque conclue avec un membre du Groupe qui est une personne physique pour des fins autres que l'exploitation d'un commerce, l'Entente de service est assujettie à la *Loi sur la protection du consommateur* (la « *L.p.c.* »);
50. L'Entente de service contient une clause de modification, reproduite ci-dessous :

« **19. Modifications de la présente entente et des services.** Vous convenez que tous les articles ou toutes les parties de la présente entente, ainsi que tous les frais ou autres obligations et tous les services, peuvent être modifiés ou résiliés par Bell, sauf dans la mesure où cette modification ou cette résiliation est expressément interdite par une loi à laquelle Bell est assujettie. Nous vous aviserons de toute modification qui vous touche au moins 30 jours à l'avance en vous fournissant un avis clair et intelligible. S'il y a lieu, et si une loi à laquelle Bell est assujettie l'exige, l'avis contiendra la nouvelle disposition ou celle qui a été modifiée, la

disposition telle qu'elle se lisait auparavant, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits énoncés ci-après. Aucune disposition des présentes ne vous oblige à accepter les services une fois que la présente entente, les frais ou les services ont été modifiés; toutefois, votre seul recours en cas de modification sera, si la modification a pour effet d'alourdir vos obligations ou d'alléger les nôtres, de refuser la modification et de résilier l'entente qui a été modifiée sur paiement de tout montant payable, tel qu'il est indiqué dans la partie principale de votre entente de service, ainsi que tous autres frais applicables, sauf dans le cas où ces frais sont interdits par une loi à laquelle Bell est assujettie, auquel cas la résiliation sera sans pénalité. Vous devez nous aviser de votre décision de résilier l'entente dans les 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous continuez de recevoir les services après cette période, vous convenez expressément qu'aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse ne sera nécessaire pour accepter ces modifications et, à moins que cela ne soit interdit par toute loi à laquelle Bell est assujettie, vous renoncez expressément à toute exigence légale d'envoi de préavis et d'acceptation expresse à l'égard de telles modifications, sauf celles prévues au présent paragraphe. Vous convenez que vous ne pouvez modifier la présente entente et que, sauf s'il est expressément interdit par une loi à laquelle Bell est assujettie, aucune déclaration qui vous est faite, verbalement ou par écrit, par tout agent de ventes, représentant ou employé de Bell ne peut avoir pour effet de modifier la présente entente. »

tel qu'il appert de l'Entente de service du demandeur, pièce P-1;

51. Pour les motifs qui suivent, cette clause ne permettait pas à la défenderesse d'augmenter unilatéralement le prix des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada tel que convenu avec les membres du Groupe et ces augmentations sont illégales et inopposables aux Membres du Groupe;

L'augmentation est interdite par le texte même de la clause 19

52. Tout d'abord et telle que rédigée, la clause 19 de l'Entente de service prévoit explicitement que la défenderesse ne pourra modifier l'entente si cette modification est expressément interdite par la loi :

Vous convenez que tous les articles ou toutes les parties de la présente entente, ainsi que tous les frais ou autres obligations et tous les services,

peuvent être modifiés ou résiliés par Bell, sauf dans la mesure où cette modification ou cette résiliation est expressément interdite par une loi à laquelle Bell est assujettie.

[Nous soulignons.]

53. Or, pour les motifs qui suivent, la modification imposée par la défenderesse aux membres du Groupe était, justement, expressément interdite tant par la *L.p.c.* que par le *C.c.Q.*;
54. Ainsi, [...] bien que la défenderesse ait reconnu une limite à son pouvoir de modifier ses ententes avec les membres dans le contrat d'adhésion qu'elle leur a fait signer, elle a fait fi de cette limite en leur imposant des augmentations de tarifs qui contreviennent au *C.c.Q.* et à la *L.p.c.*;
55. Au surplus, la clause 19 de l'Entente de service prévoit que l'avis de modification devait informer les membres du Groupe de leurs droits suite à la modification;
56. Or, tel qu'il appert de l'avis de modification, pièce P-3A, la défenderesse n'a pas informé le demandeur ou les membres de leur droit de refuser la modification et de résilier sans frais leur Entente de service;
57. Par conséquent, l'augmentation du prix de l'Entente de service est inopposable [...] aux membres du Groupe;

La clause 19 est nulle et inopposable aux Membres du Groupe en vertu du Code civil du Québec

58. La clause 19 [...] est incompréhensible pour une personne raisonnable;
59. En invoquant la clause 19 pour augmenter le coût de ses services décrits dans un contrat d'adhésion, la défenderesse occasionne un préjudice aux membres du Groupe puisque ceux-ci sont tenus de payer plus cher pour leurs services que le montant prévu à leurs contrats respectifs;
60. De ce fait et en application de l'article 1436 *C.c.Q.*, les membres du Groupe sont en droit d'invoquer la nullité de la clause 19 de l'Entente de service et l'inopposabilité de l'augmentation du prix des services des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada exigée en application de cette clause;

L'augmentation des frais contrevient au Code civil du Québec

61. La clause 19 de l'Entente de service contrevient aux articles 1373 et 1374 C.c.Q.;
62. En effet, en prétendant conférer à la défenderesse le droit de modifier l'Entente de service à son gré, la clause 19 impose aux membres du Groupe des obligations qui ne sont ni déterminées, ni déterminables;
63. La clause 19 est également abusive et contraire à l'art. 1437 C.c.Q., puisque le pouvoir qu'elle prétend conférer à la défenderesse est excessif et déraisonnable en ce qu'elle lui permettrait de modifier à son gré les obligations des membres, sans bonification du service, tout en imposant des frais de résiliation importants aux membres du Groupe qui refusent l'augmentation et qui veulent mettre fin à leur contrat, et ce malgré l'Entente de service d'une durée et d'un prix déterminés [...].
64. [...]
65. Ainsi, l'augmentation imposée par la défenderesse [...] est inopposable aux membres du Groupe;

La clause 19 est inopposable aux membres consommateurs, sa stipulation dans l'Entente de service étant interdite par la L.p.c.

La stipulation de clause 19 de l'Entente de services est interdite par la L.p.c. et est illégale

66. L'article 11.2 L.p.c. impose aux commerçants qui concluent un contrat de service à durée déterminée ou indéterminée des conditions spécifiques dans la rédaction d'une clause visant la modification unilatérale de tels contrats;
67. Qu'il s'agisse d'un contrat de service à durée déterminée ou indéterminée, une clause permettant la modification unilatérale du contrat doit obligatoirement prévoir les renseignements énoncés aux sous paragraphes a) à c) de l'article 11.2 L.p.c. qui stipulent :

11.2. Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également:

a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;

b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la

clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résoudre ou, s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

68. Or, la clause 19 de l'Entente de services énonce que :

S'il y a lieu, et si une loi à laquelle Bell est assujettie l'exige, l'avis contiendra la nouvelle disposition ou celle qui a été modifiée, la disposition telle qu'elle se lisait auparavant, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits énoncés ci-après.

et :

Aucune disposition des présentes ne vous oblige à accepter les services une fois que la présente entente, les frais ou les services ont été modifiés; toutefois, votre seul recours en cas de modification sera, si la modification a pour effet d'alourdir vos obligations ou d'alléger les nôtres, de refuser la modification et de résilier l'entente qui a été modifiée sur paiement de tout montant payable, tel qu'il est indiqué dans la partie principale de votre entente de service, ainsi que tous autres frais applicables, sauf dans le cas où ces frais sont interdits par une loi à laquelle Bell est assujettie, auquel cas la résiliation sera sans pénalité.

[Nous soulignons.]

69. Nonobstant le fait que la rédaction de ces dispositions contrevient à l'article 19.1 L.p.c. tel qu'il en sera fait état ultérieurement, la clause 19 ne rencontre pas les exigences posées par l'article 11.2 L.p.c. et sa stipulation dans un contrat de consommation était interdite;
70. Par conséquent, la défenderesse ne pouvait inclure la clause 19 dans un contrat de consommation et elle ne pouvait pas invoquer cette clause pour exiger une augmentation du coût de ses services;
71. Au surplus, les Ensembles Afficheur et Centre de messages et le service Interurbains illimités au Canada étant des contrats de service à durée déterminée, la stipulation de la clause 19 de l'Entente de service était interdite puisqu'elle porte notamment sur le prix de ces services, en contravention à l'article 11.2 al. 2 L.p.c.;

72. Pour ces motifs, l'augmentation du coût des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada est inopposable aux membres du Groupe qui sont des consommateurs;

La clause 19 de l'Entente de service contrevient à l'article 19.1 L.p.c.

73. La clause 19 de l'Entente de service, pièce P-1, mentionne qu'en cas de modification aux services, les droits et les obligations de la défenderesse et des membres du Groupe varient selon la loi applicable au contrat;
74. À ce sujet, la défenderesse a rédigé la clause 19 en utilisant les termes suivants :
- « sauf dans la mesure où cette modification ou cette résiliation est expressément interdite par une loi à laquelle Bell est assujettie (...) »;
 - « S'il y a lieu, et si une loi à laquelle Bell est assujettie l'exige (...) »;
 - « (...) sauf dans le cas où ces frais sont interdits par une loi à laquelle Bell est assujettie (...) »;
 - « (...) et, à moins que cela ne soit interdit par toute loi à laquelle Bell est assujettie (...) »;
 - « (...) sauf s'il est expressément interdit par une loi à laquelle Bell est assujettie »
75. Ce langage contrevient à l'article 19.1 L.p.c. qui stipule que, lorsqu'une stipulation contenue dans un contrat est inapplicable au Québec en vertu de la L.p.c. ou d'un règlement adopté en application de cette loi, le commerçant doit indiquer immédiatement avant cette stipulation, de façon évidente et explicite, une mention indiquant que la stipulation ne s'applique pas au Québec. Un exemple d'une stipulation dans le cadre d'un avis général d'augmentation se trouve à la toute fin de la pièce P-2, en lien avec une augmentation antérieure portant sur les tarifs des messages texte;
76. Vu ce [...] qui précède, la clause 19 de l'Entente de service contrevient à la L.p.c. et la hausse du prix des services des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada est inopposable aux membres du Groupe qui sont des consommateurs;

La clause 19 de l'Entente de service est abusive

77. Finalement, la clause 19 de l'Entente de service est abusive et contraire à l'art. 8 *L.p.c.*, en ce qu'elle permet à la défenderesse de modifier à son gré les obligations de l'adhérent à l'Entente de service d'une durée et d'un prix déterminés sans bonification du service tout en imposant des frais de résiliation importants aux membres du Groupe qui refusent l'augmentation et qui veulent mettre fin à leur contrat;

L'augmentation est interdite par l'article 12 *L.p.c.*

- 77.1 L'article 12 *L.p.c.* stipule qu'« [a]ucuns frais ne peuvent être réclamés d'un **consommateur**, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant » (nos caractères gras). Or, nulle part l'Entente de service ne mentionne-t-elle de façon précise le montant des augmentations en litige. La clause 19 est donc inopposable aux membres visés par la *L.p.c.*

LES DOMMAGES ET RÉPARATIONS

Remboursement des frais perçus illégalement

78. Le demandeur a subi des dommages résultant directement des agissements fautifs de la défenderesse, à savoir le paiement d'une somme additionnelle de 3,00 \$ par mois, plus taxes, qui n'était pas initialement prévue à l'Entente de service, et ce jusqu'à la fin de l'Entente le 5 août 2015;
79. Le demandeur demande par conséquent que la défenderesse soit condamnée à lui rembourser la somme équivalente à ce trop-payé illégal, soit un montant de 55,19 \$ (48,00 \$ plus les taxes), majoré des intérêts et de l'indemnité additionnelle;
80. Pour les mêmes motifs, la défenderesse doit être condamnée à rembourser à chaque membre du Groupe, en vertu de l'article 272 c) *L.p.c.* pour les membres visés par la *L.p.c.* et en vertu des articles 1492, 1554 et 1699 *C.c.Q.* pour les membres qui ne sont pas visés par la *L.p.c.*, le supplément que la défenderesse leur a exigé par rapport au prix convenu à l'Entente de service, et ce, jusqu'à la fin de leur Entente de service, plus les taxes applicables, le tout majoré des intérêts et de l'indemnité additionnelle;

[Réparations pour les ...] membres du Groupe qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou au service Interurbains illimités au Canada

81. Les membres du Groupe qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou au service Interurbains illimités au Canada (par exemple pour opter pour un forfait ou des services devenus plus avantageux depuis les augmentations de tarifs) ont eux aussi droit :
- dans le cas des membres visés par la L.p.c. : à la réduction de leur obligation sous l'article 272 c) L.p.c., et
 - dans le cas des membres non visés par la L.p.c., à des dommages-intérêts – le montant de ceux-ci reste à déterminer;

Dommages punitifs

82. Le comportement illégal et abusif de la défenderesse appelle à l'octroi de dommages punitifs en faveur des membres du Groupe qui ont conclu une Entente de service avec Bell Mobilité Inc. à des fins autres que l'exploitation d'un commerce (les « Membres consommateurs »);
83. L'octroi de dommages punitifs en faveur des Membres consommateurs est largement justifié au vu des circonstances suivantes :
- a) La défenderesse et/ou sa société-mère disposent d'une équipe de juristes qui les conseillent à l'interne au sujet des lois et de la réglementation applicables tant au niveau du droit fédéral que du droit provincial et elles disposent des ressources requises pour s'assurer que leurs opérations et les contrats qu'elles rédigent respectent ce droit. De plus, tel qu'il appert de la pièce P-2 et tel que déjà exposé, elle a déjà appliqué des augmentations à des services « optionnels » par le passé en exemptant les consommateurs du Québec, ce qu'elle n'a pourtant pas fait dans le cas présent;
 - b) Ce n'est pas la première fois que la défenderesse contrevient à la L.p.c. et elle a pourtant fait fi des avertissements que nos tribunaux lui ont signifiés;
 - c) La demanderesse réfère le Tribunal aux propos de l'honorable Francine Nantel, j.c.s. dans son jugement dans l'affaire similaire *Laflamme c. Bell Mobilité* rendu le 28 février 2014, **Pièce P-6** – Mme la juge Nantel écrivait que son jugement amènerait la défenderesse à adopter un comportement conforme à la loi [la L.p.c.]¹;
 - d) Or, c'est moins de deux mois après le jugement de l'honorable juge Nantel que la défenderesse a augmenté le prix des services visés par la présente action collective en invoquant une clause de modification que la Cour supérieure avait jugée invalide et contraire à la L.p.c.;

¹ Ces commentaires furent notés par la Cour d'appel dans son arrêt du 30 mars 2017 : Voir *Union des consommateurs c. Bell Mobilité inc.*, 2017 QCCA 504, au par. 44.

- e) La demanderesse souligne que la défenderesse a persisté dans les deux mois suivant ce jugement à imposer des augmentations unilatérales de prix² aux membres du Groupe, qui étaient quasi-identiques à celles qui venaient d'être jugées illégales;
- f) Le 4 décembre 2009, le Projet de loi no. 60, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateurs et d'autres dispositions* a été sanctionné²;
- g) Ce Projet de loi avait notamment pour but de modifier la *L.p.c.* afin d'y ajouter les articles 11.2 et 19.1 invoqués au soutien de la présente demande;
- h) L'Association canadienne des télécommunications sans fil, dont la défenderesse est membre, est intervenue en Commission parlementaire lors de l'étude du Projet de loi no. 60, tel qu'il appert d'une copie de la présentation effectuée par cette association, **Pièce P-7**;
- i) Il faut en conclure que la défenderesse était parfaitement au courant de ses obligations en vertu de cette disposition et a choisi de les ignorer;
- j) Dans l'affaire *Gagnon c. Bell Mobilité* (**Pièce P-8**), qui concernait les frais de résiliation anticipée imposés par la défenderesse à ses clients qui avaient profité d'un rabais sur leur téléphone cellulaire lors de l'achat d'un forfait de téléphonie mobile, la Cour d'appel a confirmé la conclusion du juge de première instance à l'effet que la clause contractuelle imposant ces frais était abusive au sens de l'art. 1437 C.c.Q., notant au passage que cette clause constituait un abus par la défenderesse de sa position dominante;
- k) Les contraventions par la défenderesse à la clause 19 de l'Entente de service aux art. 11.2 et 19.1 *L.p.c.* sont claires;
- l) La défenderesse a sciemment contrevenu à la clause 19 de l'Entente qu'elle a elle-même imposée aux membres du Groupe en prétendant leur imposer une augmentation clairement interdite par la *L.p.c.* et le C.c.Q.;
- m) La défenderesse a également sciemment contrevenu à cette Entente en omettant d'informer les membres du Groupe de leur droit de refuser la modification et de résilier leur Entente sans frais;
- n) La clause 19 de l'Entente de service est inintelligible, au point de constituer du « charabia juridique », comme l'a affirmé M. le juge Gagnon dans son jugement autorisant l'action;
- o) La clause 19 ne permettait aucunement aux membres de savoir quelles modifications à leur Entente sont interdites par la loi du Québec, contrairement à

² LQ 2009, c 51.

l'art 19.1 *L.p.c.* et, comme le note le juge Gagnon, « paraît rédigée de façon à éluder » la certitude qu'est censée fournir aux consommateurs cette disposition;

p) Le représentant de la défenderesse a indiqué au demandeur que la modification était autorisée par la loi, et a offert comme seules solutions au demandeur de cesser d'utiliser les services d'affichage ou de messagerie, ou de payer des frais de résiliation de 267,77 \$ – cette dernière offre était en violation du droit clair du demandeur à la résiliation sans frais de son Entente;

84. En outre, la demanderesse note que l'année 2014 s'est avérée extrêmement profitable pour la défenderesse : tel qu'il appert du Rapport annuel pour l'année 2014 de sa société-mère BCE Inc., **Pièce P-9**, les profits de la défenderesse ont augmenté de plus de 9_% entre l'année 2013 et l'année 2014;
85. Ainsi, les membres du Groupe sont en droit de réclamer qu'il leur soit versé à chacun [...] un montant à être déterminé par la Cour à titre de dommages punitifs;

RÉPONSES AUX QUESTIONS COLLECTIVES

86. La demanderesse conclut que les questions collectives identifiées dans le jugement d'autorisation de la Cour d'appel et ajustés pour tenir compte des différentes dispositions s'appliquant aux membres visés par la L.p.c. et ceux qui ne le sont pas, doivent recevoir les réponses suivantes_:

1. [La défenderesse] avait-elle le droit de modifier unilatéralement le prix des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada inclus aux Ententes de service conclues avec les membres du Groupe?

Réponse : Non.

2. Si oui, est-ce que l'Avis de modification était conforme aux exigences des articles 11.2 et 12 de la L.p.c. et à la clause 19 de l'Entente de service [Pièce P-1]?

Réponse : Non.

3. [La défenderesse] a-t-elle exigé des membres du Groupe des frais non divulgués dans l'Entente de service?

Réponse : Oui.

4. [La défenderesse] avait-elle le droit de prévoir à l'Entente de service [Pièce P-1] une stipulation qui lui permettait de modifier le prix des options incluses dans telle Entente de service?

Réponse : Non.

5. Les Membres du Groupe non visés par la L.p.c. sont-ils en droit de réclamer de [la défenderesse] des dommages-intérêts compensatoires, et les Membres du Groupe visés par la L.p.c. ont-ils droit à une réduction en vertu de l'article 272 c) de la L.p.c., le tout correspondant au montant de l'augmentation jusqu'à l'expiration de l'Entente de service?

Réponse : Oui.

6. Quant aux membres du Groupe non visés par la L.p.c. qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou le service Interurbains illimités au Canada, peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts, et dans le cas des Membres du Groupe visés par la L.p.c., peuvent-ils réclamer la réduction de leur obligation sous l'article 272 c) L.p.c.? Si oui, de quel montant?

Réponse : Oui, à un montant à être déterminé. Pour les Membres du Groupe visés par la L.p.c. qui ont résilié leur contrat, ce montant équivaudrait à la totalité des frais de résiliation. Pour les Membres du Groupe visés par la L.p.c. qui ont mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou au service Interurbains illimités au Canada – notamment pour prendre un ensemble ou un forfait désormais plus avantageux – un montant devra être arbitré par le Tribunal. Pour les Membres du Groupe non visés par la L.p.c., ces montants devront être déterminés sur une base individuelle.

7. [La défenderesse] doit-elle être condamnée à des dommages-intérêts punitifs en faveur des membres du Groupe qui ont conclu une entente de services avec Bell Mobilité inc. à des fins autres que l'exploitation d'un commerce et, dans l'affirmative, quel est le montant auquel [la défenderesse] doit être condamnée?

Réponse : Oui, au montant [...] à être déterminé par la Cour.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective;

CONDAMNER la défenderesse à payer à la personne désignée une somme de 48,00 \$, plus les taxes applicables, soit un montant de 55,19 \$, à titre de [...] réduction d'obligation en vertu de l'article 272 c) L.p.c. ou une réparation en vertu des articles 1491-92, 1554 et 1699 C.c.Q. ou à titre de dommages-intérêts, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du dépôt de la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à payer à la personne désignée une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, sauf à parfaire, le tout avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du jugement à être prononcé;

EXEMPTER la personne désignée de l'obligation de présenter une réclamation pour obtenir le paiement de la condamnation prononcée en sa faveur et **ORDONNER** à la défenderesse de lui payer le montant de la condamnation par la remise d'un chèque payable à l'ordre de ses procureurs, en fidéicommiss;

CONDAMNER la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant correspondant aux sommes additionnelles qu'elle leur a exigées à compter du 1^{er} mars 2014 ou du 1^{er} avril 2014 pour l'Entente de service, plus les taxes applicables, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du dépôt de la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou au service Interurbains illimités au Canada un montant à être déterminé en dommages-intérêts ou en réduction d'obligation, avec intérêts au taux

légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du dépôt de la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, sauf à parfaire, le tout avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du jugement à être prononcé et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER la défenderesse à verser le montant de l'Ordonnance de recouvrement collectif aux procureurs de la demanderesse, en fidéicommiss, afin que ceux-ci remettent les sommes au Gestionnaire des réclamations à être désigné par le Tribunal;

LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les honoraires et les débours requis pour la gestion des réclamations, en plus d'un montant que le tribunal déterminera pour indemniser la personne désignée et la demanderesse des frais engagées pour le compte des membres du Groupe;

Montréal, le 19 juin 2026

Montréal, le 19 juin 2026



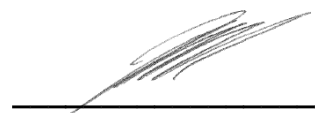

GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS
Avocats de la demanderesse

HADEKEL SHAMS
Avocats de la demanderesse

M^e Cory Verbauwheide
M^e Bruno Grenier
5215, rue Berri, bureau 102
Montréal (Québec) H2J 2S4
Tél. : 514 866-5599
Téléc. : 514 866-3151
cverbauwheide@grenierverbauwhede.ca
bgrenier@grenierverbauwhede.ca

M^e Peter Shams
6560 Avenue de l'Esplanade, bureau 305
Montréal (Québec) H2V 4L5
Tél. : 514 439-0800
Téléc. : 514 439-0798
peter@hadekelshams.ca

Montréal, le 19 juin 2026



JARED WILL AND ASSOCIATES

Avocats de la demanderesse

M^e Jared Will
180 Street Shaw, #309
Toronto (Ontario) M6J 2W5
Tél. : 416 657-1472
Téléc. : 416 657-1511
jared@jwlaw.ca