

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° :

(Recours collectif)  
COUR SUPÉRIEURE

---

**NATALIE MARTIN**, résidant et domiciliée au  
418, rue de Reims, dans la ville de  
Boucherville, district de Longueuil, province  
de Québec, J4B 7X9

*requérante*

c.

**SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS**,  
personne morale ayant un établissement au  
Québec au 1155 rue Metcalfe, dans la ville de  
Montréal, district de Montréal, province de  
Québec, H3B 2V6

*intimée*

---

---

**REQUÊTE POUR AUTORISATION  
D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF  
(Art. 1002 et ss., C.p.c.)**

---

AU SOUTIEN DE SA REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF, LA REQUÉRANTE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

**DÉFINITION DU GROUPE**

1. **La requérante demande l'autorisation d'exercer un recours collectif contre l'intimée pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit et dont elle fait elle-même partie :**

*« Tous les clients de téléphonie sans fil de la Société Telus Communications qui se sont vus imposer une augmentation unilatérale de tarifs de leurs services malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée.*

*Toutefois, toute personne qui n'est pas un consommateur au sens de la loi n'est pas membre du groupe. »*

2. **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la requérante contre l'intimée sont :**

**INTRODUCTION**

- 2.1. La présente requête est intentée par la requérante afin qu'elle puisse représenter tous les clients consommateurs de l'intimée qui se sont vus imposer une augmentation unilatérale de tarifs de leurs services malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée;
- 2.2. L'intimée est une entreprise de téléphonie qui offre des services mobiles auxquels environ 7 300 000 personnes sont abonnées à travers le Canada et le Québec, tel qu'il appert du Circulaire d'information 2012 de l'entreprise, dont un extrait est déposé sous la cote **R-1**;
- 2.3. La requérante poursuit déjà l'intimée dans une cause similaire dans le dossier 500-06-000443-081 pour laquelle elle a obtenu l'autorisation de la Cour d'appel d'exercer un recours collectif le 21 décembre 2010, tel qu'il appert de la requête introductive d'instance amendée, de la décision de la Cour d'appel et du plume de cette cause, dont copies sont déposées en liasse sous la cote **R-2**;
- 2.4. Dans le dossier 500-06-000443-081, la requérante poursuit l'intimée suite à sa décision d'augmenter unilatéralement le tarif des messages texte entrants de 0 \$ à 0,15 \$ et ce, malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée, tel qu'il appert de la pièce **R-2**;
- 2.5. La requérante désire à nouveau poursuivre l'intimée car la Société Telus Communications n'a pas changé sa façon de faire suite à la première poursuite et qu'elle lui a causé de nouveaux dommages;
- 2.6. En effet, la requérante s'est rendue compte que l'intimée a à nouveau augmenté les tarifs des messages texte entrants et sortants le 10 août 2011, de 0,15 \$ à 0,20 \$, et ce malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée;
- 2.7. De ce fait, malgré la signature d'un nouveau contrat le 24 décembre 2009 pour trois ans, alors que les tarifs des messages texte entrants et sortants étaient de 0,15 \$, l'intimée a à nouveau augmenté illégalement ces tarifs en cours de contrat;
- 2.8. Après vérifications, la requérante a réalisé que cette augmentation illégale n'était pas la seule que l'intimée lui a imposée au cours de ses multiples contrats à durée déterminée;
- 2.9. En effet, lors de son contrat en vigueur avant le 24 décembre 2009, un ensemble de services qui lui avait auparavant été facturé à raison de 10 \$ par mois, a été unilatéralement augmenté à 12 \$ et ce malgré l'existence d'un contrat à durée

déterminée;

- 2.10. De même, des frais de 2 \$ par facture ont été rajoutés à partir de novembre 2011 pour la réception des factures en papier, et ce malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée en vigueur à ce moment-là en vertu duquel ces factures étaient gratuites;
- 2.11. Enfin, les factures au cours des années font état de plusieurs autres augmentations de tarifs, qui ne semblent pas avoir affecté la requérante directement, puisqu'elle n'a pas choisi d'utiliser les services visés, mais qui ont certainement affecté des milliers d'utilisateurs, lesquels seraient membres du groupe que désire représenter la requérante, le tout tel qu'il appert des factures mensuelles d'octobre 2005 à avril 2012 et des tableaux récapitulatifs, dont copies sont déposées en liasse sous la cote **R-3**;

## **LES CONTRATS**

- 2.12. Le 15 mars 2007, la requérante signe un contrat de service de téléphonie cellulaire d'une durée de trois ans avec l'intimée pour le numéro de téléphone 514 808-9204, tel qu'il appert de la pièce **R-3** et du contrat, dont copie est produite sous la cote **R-4**;
- 2.13. Le 27 novembre 2008, la requérante signe un contrat pour un autre téléphone, avec le numéro 514 512-9167;
- 2.14. Le 24 décembre 2009, la requérante renouvelle son premier contrat avant terme et s'engage à nouveau pour trois ans pour le numéro de téléphone 514 808-9204;
- 2.15. Le 13 novembre 2011, la requérante renouvelle son deuxième contrat avant terme et s'engage à nouveau pour trois ans pour le numéro de téléphone 514 512-9167;

## **LES AVIS D'AUGMENTATION UNILATÉRALE EN COURS DE CONTRAT**

- 2.16. Le 17 juin 2008, la requérante reçoit sa facture mensuelle. Celle-ci contient la note suivante :

« Nouveau Tarif

À compter du 24 août 2008, le tarif pour tous les messages texte entrants passera à 0,15 \$ le message. Les messages entrants seront sans frais pour les clients présentement abonnés à un ensemble comprenant la messagerie ou à un forfait Parlez EUPHORIK. Les clients abonnés à Ma Clik ou à un forfait Partagez avec messages texte illimités ne paieront que les messages entrants provenant de numéros autres que ceux inclus dans leur forfait. »

le tout tel qu'il appert de la pièce **R-3**;

2.17. La requérante poursuit l'intimée dans le dossier 500-06-000443-081 pour les dommages qui lui ont été causés par cette augmentation illégale;

2.18. Avant cette date, il y avait déjà eu deux augmentations de tarifs :

- Dans la facture de septembre 2007 :

« Modifications apportées aux frais d'interurbains et au tarif à la minute d'appel local additionnelle

À compter du 12 novembre 2007, les frais d'interurbain et le tarif à la minute d'appel local additionnelle seront modifiés selon votre forfait de services sans fil TELUS.

Si votre tarif interurbain ou à la minute d'appel local additionnelle est de 0,20 \$/0,25 \$, il augmentera à 0,30 \$.

- Dans la facture de mai 2008 :

« Modifications des tarifs

À compter du 1er juillet 2008, les tarifs des fonctions et des services suivants seront modifiés : Le tarif pour l'envoi de messages texte internationaux passera de 0,20 \$ à 0,25 \$ par message. Le prix de la messagerie vocale 10, de l'afficheur et des ensembles EUPHORIK 10 et EUPHORIK 15 augmentera de 1 \$ par mois. Quant à l'ensemble Affaires 10, il augmentera de 2 \$ par mois.

2.19. Après juin 2008, il y en a eu plusieurs autres :

- Dans la facture de mars 2009 :

« Changement de prix de la navigation Web et de la messagerie payables à l'usage

À compter du 5 mai 2009, la navigation Web payable à l'usage coûtera 0,10 \$ par page et chaque message photo ou vidéo acheminé à un numéro local coûtera 0,50 \$. Les clients abonnés à la navigation Web illimitée ou à un ensemble de messagerie illimitée ne seront pas touchés par ces changements de prix de la navigation payable à l'usage ou de la messagerie, respectivement. Les changements de prix touchent uniquement les utilisateurs de téléphones SCP et non les utilisateurs de téléphones intelligents (appareils BlackBerry et ANP).

Abonnez vous à l'Ensemble 15 au plus tard le 4 mai 2009 et vous bénéficierez de la navigation Web illimitée, de 250 messages texte, photo et vidéo sortants ainsi que d'autres avantages pour seulement 15 \$ par mois.»

- Dans la facture de juin 2009 :

« À compter du 5 août 2009, le tarif de 2 \$ par demande au service Assistance-annuaire comprendra l'envoi de l'entrée à votre appareil mobile par message texte. »

- Dans la facture de septembre 2009 :

« À compter du 5 novembre 2009, les appels faits à partir des États-Unis vers le Canada ou des États-Unis aux États-Unis seront facturés au tarif fixe de 1,45 \$ la minute. Ce tarif remplacera les frais d'appel de 0,95 \$ + 0,50 \$ la minute pour les appels faits à partir des États-Unis vers le Canada et les frais de 0,95 \$ la minute pour les appels locaux des États-Unis aux États-Unis. »

- Dans la facture de juin 2010 :

« À compter du 4 août, le tarif pour l'envoi de messages texte " payable à l'usage " du Canada vers n'importe quel pays, à l'exception des États-Unis, passera de 0,25 \$ à 0,35 \$/message. Si vous êtes abonné à un ensemble de messagerie texte et que le lot de messages inclus dans votre ensemble n'est pas épuisé, le tarif sera alors de 0,20 \$/message. »

- Dans la facture de juillet 2010 :

« Dès le 21 septembre 2010, nous exigerons des frais de 2 \$ par mois pour la réception de relevés papier. »

- Dans la facture de mars 2011 :

« À compter du 25 avril, les frais payable à l'usage pour l'envoi et la réception de messages texte lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada passeront à 0,60 \$ par message. »

- Dans la facture de juin 2011 :

« Modification importante des tarifs de TELUS

Assistance-annuaire 411

À partir du 10 août 2011, le tarif du service d'assistance-annuaire 411 passera de 2,00 \$ à 2,50 \$ par inscription. [...]

Tarif de la messagerie textuelle payable à l'usage

À partir du 10 août 2011, le tarif de la messagerie textuelle payable à l'usage passera de 0,15 \$ à 0,20 \$ par message envoyé et reçu au Canada. Ce nouveau tarif s'applique également aux messages envoyées du Canada aux États-Unis. »

2.20. En octobre 2009 il y a également eu une augmentation des frais facturés pour le service d'urgence 9-1-1, mais ces frais étaient imposés par le *Règlement*

*encadrant la taxe municipale pour le 9-1-1, RRQ, c F-2.1, r 14, dont la loi habilitante est la Loi sur la Fiscalité municipale, LRQ, c F-2.1 :*

8. Pour chaque mois au cours duquel le fournisseur doit fournir, à un moment quelconque, un service téléphonique à un client, il doit percevoir la taxe en même temps qu'il reçoit de ce client une somme en contrepartie de la fourniture du service téléphonique.

Toutefois, dans le cas d'un client qui, autrement qu'au moyen d'un abonnement, souscrit un service téléphonique en payant d'avance une somme pour la fourniture du service, le fournisseur doit percevoir la taxe au moment où il fournit le service pour la première fois au cours du mois.

## **LES DISPOSITIONS APPLICABLES**

- 2.21. Les membres du groupe sont régis, dans leurs relations avec l'intimée, par les documents externes intitulés « Mises en service : Établir un nouveau compte mensuel » et « Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS », tel qu'il appert des copies de ces documents, déposées en liasse sous la cote **R-5**;
- 2.22. Au moment de la signature d'un contrat avec l'intimée, d'autres modalités s'appliquent, tel qu'il appert notamment de la pièce **R-4**;
- 2.23. Le contrat qui régit les relations entre l'intimée et les membres est un contrat de consommation;
- 2.24. Nulle part dans le contrat n'y a-t-il une augmentation spécifiée pour les services dont les tarifs ont été augmentés malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée;
- 2.25. Le paragraphe 17 du document « Mises en services », pièce **R-5**, prévoit que l'intimée peut modifier à sa guise les dispositions du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours;
- 2.26. Les augmentations en cours de contrat imposées par l'intimée vont notamment à l'encontre de la *Loi sur la protection du consommateur*, article 12, qui prévoit que « Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant »;
- 2.27. Les membres du groupe étant des consommateurs au sens du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection du consommateur*, les clauses prévoyant que l'intimée peut unilatéralement changer ces les tarifs de ses services, malgré malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée, sont par ailleurs nulles;

2.28. Il suit de ce qui précède que l'intimée agit illégalement en augmentant les tarifs de leurs services malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée;

## L'ENVIRONNEMENT CONTRACTUEL

- 2.29. Au moment de la signature d'un contrat avec l'intimée, il est possible d'obtenir un rabais pour l'achat d'un téléphone mobile, sous réserve de s'engager à demeurer client de l'intimée pendant une durée déterminée, souvent de 3 ans, comme c'est le cas de la requérante, tel qu'il appert des documents faisant état de l'environnement contractuel dans lequel évoluent les parties, dont copies sont déposées en liasse sous la cote **R-6**;
- 2.30. La pièce **R-6** décrit l'environnement contractuel de cette entente à durée déterminée : au demeurant, le consommateur choisit un téléphone et doit y ajouter un forfait;
- 2.31. Les services du téléphone qui ne sont pas nécessairement inclus dans le forfait, tels par exemple la messagerie texte, les appels internationaux et l'assistance-annuaire, sont facturés « à l'usage »;
- 2.32. Mais il est aussi possible d'avoir des prix avantageux pour des ensembles de services, qui peuvent être illimités ou non (par exemple : 200 messages par mois pour 5 \$);
- 2.33. Lorsque les ensembles de services ne sont pas illimités, l'utilisation de ces services au-delà de la limite est facturée selon les tarifs « à l'usage »;
- 2.34. Ces tarifs « à l'usage » font donc partie intégrante du contrat et de la compréhension de la facturation globale de tous les services de l'intimée pour lesquels le consommateur contracte;
- 2.35. Le plus que le coût du service « à l'usage » est élevé, le plus qu'un consommateur voudra s'abonner à un ensemble comprenant ce service, pour éviter les tarifs élevés;
- 2.36. Or, outre les tarifs des services « à l'usage », la présente requête vise aussi les tarifs des ensembles, car tous deux ont fait l'objet d'augmentation illégale par l'intimée, malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée en vigueur lors des augmentations;
- 2.37. Par ailleurs, l'intimée aurait pu facilement éviter la présente requête en n'appliquant les augmentations de tarifs qu'au moment de renouveler le contrat, puisque l'illégalité réside dans l'augmentation en cours de contrat;
- 2.38. En effet, la requérante et les membres du groupe avait droit à tous les tarifs en vigueur lors de la signature de chaque contrat visé, et ce pendant la durée de ce

contrat, et devraient être protégés contre toute augmentation de tarifs pendant ce temps-là;

## **LES DOMMAGES**

2.39. Suite à l'imposition des divers changements énumérés ci-hauts, la requérante a à date subi les dommages suivants :

### **Pour le numéro 514 808-9204**

- 16 \$ pour l'augmentation de 2 \$ par mois pour son Ensemble Affaires pendant 8 mois, à partir du premier juillet 2008;
- 23,55 \$ pour l'augmentation de 0,05 \$ par message pour les messages envoyés et reçus au Canada, à partir du 10 août 2011;
- 36 \$ pour l'augmentation de 2 \$ par mois pour les factures papier, à partir du 21 septembre 2010;

### **Pour le numéro 514 512-9167**

- 1,05 \$ pour l'augmentation de 0,05 \$ par message pour les messages envoyés et reçus au Canada, à partir du 10 août 2011;

Le tout plus les taxes applicables, tel qu'il appert de la pièce **R-3**;

2.40. Par ailleurs, la requérante, ainsi que les membres du groupe, demandent des dommages-intérêts généraux de 10 \$ par membre en raison des inconvénients que causent les agissements illégaux de l'intimée, notamment en termes de temps et de peines perdus afin de faire respecter leurs droits en vertu du contrat;

2.41. Enfin, la requérante, ainsi que les membres du groupe, demandent des dommages punitifs selon la *Loi sur la consommation du consommateur*. En raison du fait que le comportement de l'intimée n'a pas changé suite au dépôt d'un recours visant des pratiques illégales similaires, la requérante demande un montant de 100 \$ par membre, soit le double de sa demande dans le dossier 500-06-000443-081, afin que ces dommages punitifs puissent avoir l'effet dissuasif que la première demande aurait dû avoir;

**3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'intimée sont :**

3.1. Chacun des membres du groupe a droit de réclamer de l'intimée le remboursement intégral du montant illégalement imposé par l'intimée, ainsi que des dommages-intérêts, des dommages-intérêts punitifs, l'intérêt légal et le montant supplémentaire de l'article 1619 du *Code civil du Québec*, le tout pour les

motifs allégués à la section 2 de la présente requête;

**4. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du Code de procédure civile pour les motifs suivants :**

- 4.1. Sans connaître le nombre exact des membres du groupe, la requérante l'estime à plusieurs centaines de milliers étant donné que l'intimée compte plus de 7 millions abonnés, tel qu'il appert de la pièce **R-1**;
- 4.2. La requérante ignore l'identité de tous les membres du groupe. En revanche, plusieurs centaines de personnes se sont inscrites au premier recours, dont la plupart seront aussi membres de celui-ci;
- 4.3. Dans ces circonstances, il est difficile, voire impossible, d'obtenir un mandat de chacun des membres du groupe et de tous les joindre dans une même action;
- 4.4. Par ailleurs, le montant de la réclamation individuelle de chacun des membres du groupe étant modique, de nombreuses personnes hésiteraient à tenter un recours individuel contre l'intimée;
- 4.5. Dans ces circonstances, le recours collectif est la seule procédure appropriée afin que les membres du groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et avoir accès à la justice;

**5. Les questions de faits et de droits identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'intimée et que la requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**

- 5.1. Le contrat liant les membres du groupe à l'intimée est-il un contrat de consommation ?;
- 5.2. Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles inopposables aux membres du group en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* ?;
- 5.3. Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles des clauses abusives et donc nulles en vertu du *Code civil du Québec* ?;
- 5.4. L'intimée a-t-elle illégalement changé le tarif d'un service aux membres du groupe ?;

- 5.5. Les membres du groupe ont-ils droit à un remboursement de tous les frais encourus qui résultent du tarif illégal imposé par l'intimée ?;
- 5.6. Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients au montant de 10 \$ ?;
- 5.7. Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs au montant de 100 \$ ?;
6. **Les questions de fait et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à :**
  - 6.1. Déterminer le quantum de la réclamation de chacun des membres du groupe, qui variera en fonction des montants illégalement imposés par l'intimée;
7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**
8. **La nature du recours que la requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est :**
  - 8.1. Une action en responsabilité civile avec dommages-intérêts généraux et punitifs basée sur la *Loi sur la protection du consommateur* et le *Code civil du Québec*;
9. **Les conclusions que la requérante recherche contre l'intimée sont :**
  - 9.1. **ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la représentante et des membres du groupe contre la défenderesse;
  - 9.2. **DÉCLARER** que le contrat reliant les membres du groupe à la défenderesse est un contrat de consommation;
  - 9.3. **DÉCLARER** nulle toute clause ou partie de clause du contrat liant les membres du groupe à la défenderesse qui prévoit que l'intimée peut modifier à sa guise les dispositions du contrat la reliant aux membres du groupe, y compris les tarifs et les frais, moyennant un avis d'au moins 30 jours;
  - 9.4. **DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;
  - 9.5. **DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de *Code civil du Québec*;
  - 9.6. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser à chacun des membres du groupe le montant illégalement imposé par elle et **ORDONNER** le recouvrement collectif

de ces sommes;

- 9.7. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 10 \$ à titre de dommages-intérêts pour compenser les troubles et inconvénients subis, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
- 9.8. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 100 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
- 9.9. **CONDAMNER** la défenderesse à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;
- 9.10. **ORDONNER** à la défenderesse de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;
- 9.11. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle;
- 9.12. **PRENDRE** toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;
- 9.13. **LE TOUT** avec dépens y compris les frais d'experts et d'avis;
10. **La requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué;**
11. **La requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter, le tout pour les raisons suivantes :**
  - 11.1. La requérante est membre du groupe;
  - 11.2. La requérante est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
  - 11.3. La requérante est de plus disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire devant les tribunaux ainsi qu'à collaborer avec ses procureurs;
  - 11.4. La requérante a la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les membres du groupe, ce qu'elle démontre par son implication dans le dossier 500-06-000443-081, qui dure maintenant depuis près de quatre ans et pour

lequel la Cour d'appel lui a attribué le statut de représentante;

- 11.5. La requérante a donné mandat à ses procureurs d'obtenir tous les renseignements pertinents au présent litige et a l'intention de se tenir informée des développements du recours;
- 11.6. La requérante, avec l'assistance de ses procureurs, est disposée à consacrer le temps nécessaire pour collaborer avec les membres du groupe qui se feront connaître et à les tenir informés;
- 11.7. La requérante est de bonne foi et entreprend des procédures en recours collectif dans l'unique but de faire en sorte que les droits des membres du groupe soient reconnus et qu'il soit remédié aux préjudices que chacun d'eux a subis;
12. **La requérante propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes :**
  - 12.1. L'intimée a sa principale place d'affaires au Québec dans le district de Montréal;
  - 12.2. De nombreux membres du groupe résident dans le district de Montréal;
  - 12.3. Les procureurs à qui la requérante a confié le présent recours collectif ont leur cabinet dans le district de Montréal où ils exercent leur profession;

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

**ACCUEILLIR** la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

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

Une action en responsabilité civile avec dommages-intérêts généraux et punitifs basée sur la *Loi sur la protection du consommateur* et le *Code civil du Québec*;

**ATTRIBUER à NATALIE MARTIN** le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe ci-après décrit :

*« Tous les clients de téléphonie sans fil de la Société Telus Communications qui se sont vus imposer une augmentation unilatérale de tarifs de leurs services malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée.*

*Toutefois, toute personne qui n'est pas un consommateur au sens de la loi n'est pas membre du groupe. »*

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

Le contrat liant les membres du groupe à l'intimée est-il un contrat de consommation ?;

Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles inopposables aux membres du group en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ?;

Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles des clauses abusives et donc nulles en vertu du Code civil du Québec ?;

L'intimée a-t-elle illégalement changé le tarif d'un service aux membres du groupe ?;

Les membres du groupe ont-ils droit à un remboursement de tous les frais encourus qui résultent du tarif illégal imposé par l'intimée ?;

Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients au montant de 10 \$ ?;

Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs au montant de 100 \$ ?;

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

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la représentante et des membres du groupe contre la défenderesse;

**DÉCLARER** que le contrat reliant les membres du groupe à la défenderesse est un contrat de consommation;

**DÉCLARER** nulle toute clause ou partie de clause du contrat liant les membres du groupe à la défenderesse qui prévoit que l'intimée peut modifier à sa guise les dispositions du contrat la reliant aux membres du groupe, y compris les tarifs et les frais, moyennant un avis d'au moins 30 jours;

**DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de la Loi sur la protection du consommateur;

**DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de Code civil du Québec;

**CONDAMNER** la défenderesse à rembourser à chacun des membres du groupe le montant illégalement imposé par elle et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 10 \$ à titre de dommages-intérêts pour compenser les troubles et inconvénients subis, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 100 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de signification de la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

**ORDONNER** à la défenderesse de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;

**ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle;

**PRENDRE** toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

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

---

**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 trente (30) jours après la date de publication de l'Avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

**ORDONNER** la publication de l'Avis aux membres rédigé selon les termes indiqués ci-après, le tout dans les soixante (60) jours du jugement à intervenir sur la présente requête dans les quotidiens à déterminer par le juge;

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

**ORDONNER** au Greffier de cette cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

**LE TOUT AVEC DÉPENS**, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 3 mai 2012

(s) GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.

**GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.**  
Procureurs de la requérante

copie conforme  
Par : Grenier Verbauwhede Avocats inc.

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° :

(Recours collectif)  
COUR SUPÉRIEURE

---

NATALIE MARTIN

*requérante*

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

*intimée*

---

---

**LISTE DES PIÈCES**

---

- R-1 Circulaire d'information 2012 de l'intimée;
- R-2 Requête introductive d'instance amendée dans le dossier 500-06-000443-081; plunitif et décision de la Cour d'appel dans ce dossier;
- R-3 Factures mensuelles de la requérante, émises par l'intimée, d'octobre 2005 à avril 2012;
- R-4 Contrat du 15 mars 2007 entre la requérante et l'intimée;
- R-5 Modalités générales de services de l'intimée;
- R-6 Documents faisant état de l'environnement contractuel dans lequel évoluent les parties.

Montréal, le 3 mai 2012

(s) GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.

**GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.**  
Procureurs de la requérante

*copie conforme*  
Par : *Grenier Verbauwhede Avocats Inc.*

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° :

(Recours collectif)  
COUR SUPÉRIEURE

---

NATALIE MARTIN

*requérante*

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

*intimée*

---

---

### AVIS AUX MEMBRES

---

1. PRENEZ AVIS que l'exercice d'un recours collectif a été autorisé pour le compte le compte du groupe décrit ci-après, savoir :

*« Tous les clients de téléphonie sans fil de la Société Telus Communications qui se sont vus imposer une augmentation unilatérale de tarifs de leurs services malgré l'existence d'un contrat à durée déterminée.*

*Toutefois, toute personne qui n'est pas un consommateur au sens de la loi n'est pas membre du groupe. »*

2. Le juge en chef a décrété que le recours collectif autorisé par ledit jugement sera exercé devant [] dans le district de [].

L'adresse de la demanderesse est comme ci-dessous : Natalie MARTIN, 418, rue de Reims, Boucherville (Québec) J4B 7X9;

L'adresse de la défenderesse est comme ci-dessous : SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS, 1155 rue Metcalfe, Montréal (Québec) H3B 2V6.

3. Le statut de représentante pour l'exercice du recours collectif a été attribué à Natalie Martin, domiciliée et résidente au 418, rue de Reims, dans la ville de Boucherville, district judiciaire de Longueuil, province de Québec, J4B 7X9.
4. Le groupe est représenté par :

**GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS**

Att. Maître Bruno GRENIER

Par courriel : [recourstelus2@grenierverbauwhede.ca](mailto:recourstelus2@grenierverbauwhede.ca)

Internet : [www.grenierverbauwhede.ca/affaires/telus2.html](http://www.grenierverbauwhede.ca/affaires/telus2.html)

Par téléphone : 1 866-866-5599

Par télécopieur : 514 866-3151

5225 Berri, bureau 304, Montréal (Québec) H2J 2S4

5. Les principales questions de fait ou de droit qui seront traitées collectivement sont les suivantes :

1. Le contrat liant les membres du groupe à l'intimée est-il un contrat de consommation ?;
2. Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles inopposables aux membres du group en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ?;
3. Les dispositions qui prévoient que l'intimée peut modifier à sa guise les modalités du contrat la reliant aux membres du groupe, « y compris, les tarifs et les frais », moyennant un avis d'au moins 30 jours, sont-elles des clauses abusives et donc nulles en vertu du Code civil du Québec ?;
4. L'intimée a-t-elle illégalement changé le tarif d'un service aux membres du groupe ?;
5. Les membres du groupe ont-ils droit à un remboursement de tous les frais encourus qui résultent du tarif illégal imposé par l'intimée ?;
6. Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients au montant de 10 \$ ?;
7. Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs au montant de 100 \$ ?;

6. Les conclusions recherchées qui se rattachent à ces questions sont les suivantes :

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la représentante et des membres du groupe contre la défenderesse;

**DÉCLARER** que le contrat reliant les membres du groupe à la défenderesse est un contrat de consommation;

**DÉCLARER** nulle toute clause ou partie de clause du contrat liant les membres du groupe à la défenderesse qui prévoit que l'intimée peut modifier à sa guise les dispositions du contrat la reliant aux membres du groupe, y compris les tarifs et les frais, moyennant un avis d'au moins 30 jours;

**DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de la Loi sur la protection du consommateur;

**DÉCLARER** que le changement de tarif imposé par la défenderesse aux membres du groupe est illégal en vertu de Code civil du Québec;

**CONDAMNER** la défenderesse à rembourser à chacun des membres du groupe le montant illégalement imposé par elle et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 10 \$ à titre de dommages-intérêts pour compenser les troubles et inconvénients subis, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme de 100 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de signification de la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

**ORDONNER** à la défenderesse de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;

**ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle;

**PRENDRE** toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

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

7. Le recours collectif à être exercé par la représentante pour le compte des membres du groupe consistera en une action en responsabilité civile avec

dommages-intérêts généraux et punitifs basée sur la *Loi sur la protection du consommateur* et le *Code civil du Québec*.

8. Tout membre faisant partie du groupe, qui ne s'en sera pas exclu de la façon indiquée ci-après, sera lié par tout jugement à intervenir sur le recours collectif.
9. La date après laquelle un membre ne pourra plus s'exclure (sauf permission spéciale) a été fixée au [].
10. Un membre, qui n'a pas déjà formé de demande personnelle, peut s'exclure du groupe en avisant le greffier de la Cour supérieure du district de [] par courrier recommandé ou certifié avant l'expiration du délai d'exclusion.
11. Tout membre du groupe qui a formé une demande dont disposerait le jugement final sur le recours collectif est réputé s'exclure du groupe s'il ne se désiste pas de sa demande avant l'expiration du délai d'exclusion.
12. Un membre du groupe autre qu'un représentant ou un intervenant ne peut être appelé à payer les dépens du recours collectif.
13. Un membre peut faire recevoir par la Cour son intervention si celle-ci est considérée utile au groupe. Un membre intervenant est tenu de se soumettre à un interrogatoire préalable à la demande de la défenderesse. Un membre qui n'intervient pas au recours collectif ne peut être soumis à l'interrogatoire préalable que si le Tribunal le considère nécessaire.

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° :

(Recours collectif)  
COUR SUPÉRIEURE

---

NATALIE MARTIN

*requérante*

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

*intimée*

---

---

**AVIS DE PRÉSENTATION**

---

**PRENEZ AVIS** que la présente *requête pour autorisation d'exercer un recours collectif* sera présentée pour adjudication devant la Cour supérieure du district de Montréal siégeant en division de pratique dans la salle et à l'heure qui seront déterminées par le juge coordonnateur de la chambre des recours collectifs, au palais de justice de Montréal, sis au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec, Canada.

**VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.**

Montréal, le 3 mai 2012

(s) GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.

**GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.**  
Procureurs de la requérante

*copie conforme*

*Grenier Verbauwhede Avocats inc.*

N° :

(Recours collectif)  
**COUR SUPÉRIEURE**

**DISTRICT DE MONTRÉAL**

**NATALIE MARTIN**, résidant et domiciliée  
au 418, rue de Reims, dans la ville de  
Boucherville, district de Longueuil, province  
de Québec, J4B 7X9

*requérante*

c.

**SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS**,  
personne morale ayant un établissement au  
Québec au 1155 rue Metcalfe, dans la ville de  
Montréal, district de Montréal, province de  
Québec, H3B 2V6

*intimée*

**REQUÊTE POUR AUTORISATION  
D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF,  
LISTE DES PIÈCES, PROJET D'AVIS,  
AVIS DE PRÉSENTATION**

**COUR**

**GRENIER VERBAUWHEDÉ AVOCATS INC.**  
**(BS-1937)**

Maître Cory VERBAUWHEDÉ  
5225, rue Berril, bureau 304  
Montréal (Québec) H2J 2S4

Téléphone : 514 866-5599 Télécopieur : 514 866-3151  
Courriel : cverbauwhede@grenierverbauwhede.ca