

C A N A D A

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000638-136

ANNE MARINEAU

Requérante

c.

BELL CANADA

Intimée

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF ET
POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT
(Articles 1002 et suivants C.p.c.)**

**À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT EN
DIVISION DE PRATIQUE, DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA
REQUÉRANTE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. La requérante sollicite l'autorisation de cette Honorable Cour afin d'exercer un recours collectif pour le compte de toutes les personnes faisant partie du groupe ci-après décrit et dont elle est elle-même membre, à savoir :

*« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par Bell Canada depuis le 1^{er} janvier 2009, des frais pour bris de contrat concernant un service d'accès **internet** et/ou **de télévision** »*

LES PARTIES

2. La requérante est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*,
3. La requérante Marineau a été une cliente de l'Intimée Bell Canada dans le cadre d'un contrat d'adhésion ayant duré près de vingt (20) ans ;

4. Toutefois, ce n'est que depuis l'année 2008 que la requérante a été simultanément abonnée à trois (3) des services de l'intimée, soit en ajoutant une connexion internet et la télévision à son service de téléphonie filaire résidentielle,;
5. L'intimée est une entreprise pancanadienne spécialisée dans fourniture de services de télécommunications ;
6. Plus spécifiquement, l'intimée dispense et facture ses clients-abonnés des services de télédistribution, d'accès Internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil :

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE LA REQUÉRANTE ANNE MARINEAU

7. À l'automne 2008, la requérante est devenue abonnée aux services de télévision et d'accès internet de « Bell » suite à la communication d'une promotion de l'intimée permettant de les combiner des services additionnels à son service de téléphonie résidentielle existant ;
8. La requérante ajoute que tous les contacts qu'elle a eu avec l'intimée, concernant l'abonnement, les modifications, les ajouts ou les retraits de services, ont toujours été effectués avec l'intimée uniquement par téléphone ;
9. Au meilleur de sa connaissance, la requérante n'a jamais conclu de contrat écrit avec l'intimée relativement à ses services avec l'intimée;
10. Au souvenir de la requérante, le seul document écrit ayant été signé par la requérante, serait un «bon de service» d'un technicien de Bell lors de l'installation d'un modem internet et de l'installation d'un décodeur pour la télévision ;
11. Le ou vers début du mois d'avril 2009, la requérante a avisé l'intimée qu'elle emménageait avec son conjoint et que ce dernier était déjà abonné aux trois mêmes services et que par conséquent, les services actuels ne seraient plus requis ;
12. Lors de cet appel, la requérante a confirmé au préposé de Bell qu'elle mettait fin à tous ses services avec elle ;
13. Le mois suivant la requérante a eu la surprise de se voir être facturée par l'intimée pour différents frais de bris de contrat pour son service de téléphonie filaire» ;
14. Ces frais totalisaient la somme de **107,62\$** (plus taxes), soit 32,62 \$ à titre de « Frais annulation-téléphonie résidentielle » et 75,00\$ à titre de « frais de résiliation de contrat », tel qu'il appert de la facture datée du 10 mai 2009 dénoncée sous la pièce **R-1** ;

15. Suite à la réception de cette facture, la requérante a contacté une première fois le département de service à la clientèle de l'intimée afin de contester la facturation de tels frais, mais le tout sans succès ;
16. Lors de cet appel, la requérante a exposé à un préposé de Bell son mécontentement et son opposition à payer de tels, en expliquant qu'à aucun moment avant de s'abonner, on l'avait informée du montant de ces frais, et celle-ci
17. En guise de réponse, le préposé de l'intimée a maintenu la facturation de 107,62 \$ et il a ajouté que des frais semblables seraient également ajoutés à sa prochaine facturation (juin 2009) pour les services d'accès **internet** et pour la **télévision** ;
18. Mécontente et insatisfaite de la position de l'intimée, la requérante a réitéré au préposé qu'elle contestait ces frais ;
19. Le ou vers 22 mai 2009, la requérante a acquitté sa facture du 10 mai 2009, tout en s'abstenant de payer la portion équivalente aux frais des *frais de fin de service*, en guise de protestation;
20. Le ou vers 14 juin 2009, la requérante a reçu une autre facture de l'intimée comportant notamment de nouveaux des frais de résiliation totalisant la somme de **250,00\$** plus taxes, le tout, tel qu'il appert de la facture datée du 10 juin 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-2**;
21. La somme de 250,00 \$ plus taxes était constituée de : 100,00\$ à titre de frais de «*cancellation de service internet*», de 50,00\$ à titre de «*frais de résiliation anticipée*» et de 100,00 à titre de «*Frais de désactivation*» pour la télévision ;
22. À la lecture de cette nouvelle facture, la requérante a également constaté avoir été facturée pour des frais de services pour son accès internet et la télévision alors qu'elle n'était plus d'abonnée à ces services ;
23. Une somme de 4,35 \$ avait été également facturée à titre de frais de retard sur la portion impayée des frais de résiliation contestée sur la facture du 10 mai 2009 (pièce R-1), le tout, tel qu'il appert de la pièce R-2 précitée ;
24. Quelques jours plus tard, la requérante a logé un deuxième appel de contestation au service à la clientèle l'intimée pour réitérer ses griefs, se plaindre du frais de retard, mais surtout pour souligner le caractère « carrément abusif », injustifié et sans aucun fondement de l'imposition de ces nouveaux frais de résiliation ;
25. Lors de cet appel, le représentant de l'intimée a souligné que ces frais étaient légaux et exigibles, et cela, considérant que la requérante aurait, selon le préposé, convenu d'un contrat d'une durée déterminée avec Bell lequel prévoyait semble-t-il, l'imposition des frais « de résiliation et cancellation »;

26. En réponse, la requérante a réitéré au préposé de Bell Canada n'avoir jamais conclu d'entente avec l'intimée, écrite ou verbale, qui comportait son acceptation à payer des frais en cas de bris de contrat, ou bien qui précisait en dollars et en cents la valeur exacte de ces frais ;
27. Devant l'insistance du préposé, la requérante a exigé que le contrat sur lequel apparaissait sa présumée signature, lui soit transmis, laquelle demande est demeurée à ce jour, sans réponse de l'intimée;
28. Cet appel s'est conclu par le refus du préposé d'annuler les frais (retard et résiliation) et par la déclaration de la requérante à l'effet qu'il était hors de question qu'elle acquitte les frais de retard et les frais de résiliation;
29. Lors d'un troisième appel de contestation effectué par la requérante au début du mois de juillet 2009, le préposé de l'intimée a réitéré les motifs évoqués par les deux autres préposés lors des appels précédents ;
30. À la fin de cet appel, le préposé de l'intimée a affirmé à la requérante que si elle maintenait son intention de ne pas payer ses frais de résiliation, elle s'exposait à des procédures de recouvrement, son dossier serait transféré au département de « collection » et que la créance impayée serait également portée à son dossier de crédit et que sa cote de crédit pourrait s'en voir possiblement affecté ;
31. Le ou vers 14 juillet 2009, la requérante a reçu une autre facture de l'intimée qui maintenait le paiement des mêmes frais d'annulation et de résiliation, auxquels Bell Canada avait ajouté un second frais de retard de 2,46 \$, tel qu'il appert de la facture datée du 10 juillet 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-3**;
32. Le 16 juillet 2009, confrontée à la menace de procédures de recouvrement et la possibilité que son dossier de crédit puisse être affecté, la requérante a décidé d'acheter la paix et a payé l'intégralité de la facture précitée à la pièce R-3, tel qu'il appert de son relevé bancaire RBC pour la période du 15 juillet au 14 août 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-4** ;
33. Au final, la requérante a constaté à sa facturation que pour désigner des « **Frais de bris de contrat** », l'intimée a utilisé des variations du terme « frais » ayant été jumelé avec les mots clefs : *bris de contrat*, ou *cancellation*, ou *annulation* ou bien *désactivation* ;

LE RECOURS DE ROBERT MORIN ET LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION DES DROITS DE LA REQUÉRANTE

34. Le ou vers 1^{er} octobre 2010, Robert Morin déposait une requête en autorisation d'un recours collectif à l'encontre de l'intimée Bell Canada, tel qu'il appert de la copie du plumitif et de la requête en autorisation dans le dossier 540-06-000006-018 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-5** ;
35. La requête en autorisation de Robert Morin visait à obtenir les conclusions suivantes :

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

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

ATTRIBUER à ROBERT MORIN le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

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

36. Ainsi, dès le 1^{er} octobre 2010, le groupe visé à la requête de Robert Morin comprenait toutes les personnes s'étant vues facturer par Bell Canada des « frais pour bris de contrat » sous toutes ses formes et pour tous les services, notamment ceux de la téléphonie filaires, pour la télévision ou bien pour l'accès internet, le tout, plus amplement détaillés à la pièce R-7 provenant du dossier de cour 540-06-000006-018, dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-6**;
37. Le 18 novembre 2011, l'honorable Manon Savard J.C.S. accueillait la requête en autorisation amendée de Robert Morin, mais restreignait le groupe aux seules personnes ayant été abonnés au même service que celui des co-requérants, Morin et Barbeau, soit la téléphonie filaire, le tout, tel qu'il appert du jugement en autorisation d'un recours collectif dans le dossier de cour 540-06-000006-018, dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-7**;
38. En raison du jugement du 18 novembre 2011, la réclamation de la requérante et de tous les autres membres visant le remboursement des frais de résiliation des services de télévision et internet ont été exclues du recours collectif, et cela, malgré le fait que la cause d'action soit la même que pour les frais de résiliation visant la téléphonie filaire ;
39. N'eut été le dépôt de la requête en autorisation le 1^{er} octobre 2010 dans le dossier *Morin*, le délai de prescription de trois (3) ans pour la réclamation visant le remboursement des « frais de bris de contrat » pour les services de télévision et internet d'Anne Marineau aurait normalement commencé à courir au moment du paiement des frais, le 16 juillet 2009 et aurait dû se terminer le 15 juillet 2012.
40. Ainsi, entre le 1^{er} octobre 2010 et le 11 novembre 2011, la requête en autorisation (dossier de cour 540-06-000006-018) incluait le droit d'action des ex-clients des services de télévision et/ou internet visées par la problématique de facturation de « frais de fin de services ou de résiliation » ;
41. Ainsi, durant cette période, le délai de prescription du recours de l'ensemble des ex-clients pour les services de télévision et internet, tel que pour le recours de la requérante, a été suspendu pendant 406 jours approximativement ;

42. Hormis le dépôt de la présente requête en autorisation, le recours de la requérante ne serait échu que le ou vers 26 août 2013 ;

LA CAUSE D'ACTION DE LA REQUÉRANTE

43. La requérante soumet que ces frais de résiliation et d'annulation ne lui ont jamais été divulgués et/ou dénoncés par l'intimée, et au surplus, elle les perçoit abusifs et disproportionnés,
44. En effet, même dans l'éventualité où ils auraient été dénoncés et/ou divulgués, les frais en question dépassent néanmoins largement le montant que peut justifier l'intimée à titre de pénalité et/ou de dommages liquidés, d'autant plus que la requérante n'a obtenu aucun bénéfice économique;
45. Or, le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice du client;
46. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse, plus particulièrement lorsqu'un contrat d'adhésion intervient;
47. La requérante demande donc l'annulation de tous les frais de résiliation et d'annulation qui lui ont été facturés par l'intimée et le remboursement des « frais de bris de contrat », de même que les frais de retard qui ont été payés à ce titre ;
48. Les paragraphes 49 à 52 ci-après traitent strictement d'un argument subsidiaire ;
49. À cet effet, si le tribunal concluait négativement à l'annulation complète des frais de résiliation de contrat, la requérante considère néanmoins que les frais de résiliation devraient être substantiellement réduits afin qu'ils reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par l'intimée, selon la preuve qui pourra en être faite par cette dernière;
50. Par ailleurs, la réduction des frais de résiliation et d'annulation de contrat cadrerait et s'inspirerait davantage des balises et paramètres de la loi et de la jurisprudence;
51. Au surplus, des frais de résiliation et d'annulation exorbitants et excessifs ont pour effet de contrer le but poursuivi par les dispositions touchant le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat;
52. Par conséquent, les frais pour bris de contrat imposés par l'intimée doivent donc être réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;
53. De plus, pour ses manquements aux obligations stipulées aux articles 12, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit être tenue au paiement de dommages punitifs ;

LES DOMMAGES

54. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants peuvent être réclamés à l'intimée :
- a) L'annulation et/ou le remboursement des frais pour bris de contrat payés excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
 - b) L'annulation et/ou le remboursement des frais de retard imposés et payés sur les frais de retard facturé sur les frais pour bris de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
 - c) Une somme forfaitaire à être déterminée à titre de dommages punitifs pour le manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* impose à l'intimée, en application de son article 272;

LE GROUPE

55. Le groupe pour lequel la requérante entend agir est décrit au premier paragraphe de la présente procédure et comprend les personnes s'étant vues facturer des frais de résiliation et d'annulation de contrat par l'intimée ou ayant payé de tels frais;

LES FAITS DONNANTS OUVERTURE A UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

56. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres du groupe (ci-après désignés les « Membres ») contre l'intimée sont les mêmes que ceux de la requérante;
57. En effet, les fautes commises par l'intimée à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard de la requérante, telles que détaillées précédemment;
58. Tous les Membres sont ou ont été liés à l'intimée par des contrats d'adhésion visant des services internet et de télévision ;
59. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que la requérante;
60. Les Membres à qui l'intimée a réclamé des frais de résiliation et d'annulation dont les montants n'étaient pas mentionnés de façon précise dans le contrat ou dont les clauses de résiliation de contrat n'ont pas été spécifiquement portées à leur connaissance par l'intimée ont droit à l'annulation ou au remboursement complet de ces frais et, dans les autres cas, à l'annulation ou au remboursement de la portion des frais qui excède le préjudice réellement subi par l'intimée;
61. Cette pratique de commerce de l'intimée est d'autant plus insidieuse à l'égard des Membres qui, comme la requérante, ont été clients de l'intimée pendant plusieurs années;

62. D'ailleurs, ce ne sont certainement pas les clients qui prennent l'initiative de contacter l'intimée pour prolonger ou renouveler une entente pour des services et encore moins pour en fixer un terme;
63. Dans les cas de Membres pour lesquels la réduction ou l'annulation d'une portion des frais précités devait être retenue, la requérante propose de s'inspirer notamment de la formule qui a été codifiée dans la *Loi sur la protection du consommateur* lors de l'entrée en vigueur le 30 juin 2010 de modifications touchant notamment les contrats de services à exécutions successives;
64. Ces modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* ont d'ailleurs mis en lumière le caractère abusif des frais de résiliation et d'annulation de contrat imposés par des fournisseurs de services de téléphonie de l'intimée;
65. Les Membres qui ont été l'objet de menace de procédure de recouvrement par l'intimée, le membre qui ont été victimes de démarches de recouvrement au nom de l'intimée et/ou dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de ces frais de résiliation et d'annulation sont également en droit de réclamer des dommages arbitrairement fixés à **500,00 \$**;
66. La requérante n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres, lequel pourra l'être à l'étape de la liquidation des réclamations ;
67. De plus, compte tenu de l'infraction commise à la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit également être tenue au paiement de dommages punitifs;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

68. Voici le texte des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables au présent recours :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

9. *Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.*

12. *Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.*

272. *Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :*

- a) *l'exécution de l'obligation;*
- b) *l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;*
- c) *la réduction de son obligation;*
- d) *la résiliation du contrat;*
- e) *la résolution du contrat; ou*
- f) *la nullité du contrat,*

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

69. Et voici le texte des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent recours :

Art. 1435. *La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.*

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

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

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

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

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

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

Art. 2125. *Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.*

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

LA NATURE DU RECOURS

70. La nature du recours que la requérante entend exercer pour le compte des Membres est une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service Internet et/ou de télévision.

LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (ART. 1003 A) C.P.C.)

71. Les questions reliant chaque Membre à l'intimée et que la requérante entend faire trancher par le recours collectif envisagé sont :
- a) Est-ce les «frais de *cancellation de service* », « *frais de résiliation anticipée* » et « *Frais de désactivation* » facturés par Bell Canada constituent des frais de résiliation au sens du Code civil du Québec et/ou de la loi sur protection du consommateur ?

- b) Est-ce que les frais de résiliation facturés par l'intimée à la requérante et aux Membres ont été mentionnés de façon précise dans un contrat au moment de l'abonnement?
- c) Les frais de résiliation facturés par l'intimée à la requérante et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
- d) Les frais de résiliation facturés à la requérante et aux Membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée ?
- e) Les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit de la requérante et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- f) La requérante et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'intimée ?
- g) Si oui, sur quels chefs de dommages la requérante et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?
- h) L'intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs à la requérante et aux Membres ?

72. Les questions particulières à chacun des Membres sont :

- a) Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?
- b) Quels Membres ont signé ou conclu un contrat avec l'intimée dans lequel les montants des frais de résiliation étaient mentionnés de façon précise ?

LES FAITS ALLEGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 1003 B) C.P.C.)

73. À cet égard, la requérante réfère aux paragraphes 3, 4, 7 à 43 et 80 à 90 de la présente requête;

LA COMPOSITION DU GROUPE (ART. 1003 C) C.P.C.)

74. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c., pour les motifs ci-après exposés;

75. Il est estimé que plusieurs milliers de personnes au Québec ont été clients de l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009;

76. Plusieurs anciens clients l'intimée qui ont vécu les situations similaires décrites par la requérante ont été identifiés à ce jour, tel qu'il appert de la liste des membres connus communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-7**;

77. Parmi ce nombre, plusieurs ont résilié leur contrat de service avec l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009 et se sont vus facturer des frais de résiliation et d'annulation de contrat par l'intimée, sujet à la preuve qui pourra être faite à ce sujet à l'aide notamment des informations et données dont seule l'intimée a accès;
78. Il serait impossible et impraticable pour la requérante de retracer et de contacter tous les Membres afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice, d'autant plus qu'il n'a pas accès à la liste des clients de l'intimée et que seule cette dernière connaît l'identité des personnes à qui des frais de résiliation et d'annulation de contrat ont été facturés;
79. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la requérante d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des Membres;
80. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des Membres intente une action individuelle contre l'intimée sur la même base;

LA REQUERANTE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (ART. 1003 D) C.P.C.)

81. La requérante demande que le statut de représentant lui soit attribué pour les motifs ci-après exposés;
82. La requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres;
83. La requérante montre un intérêt pour le dossier et pour le rôle qu'elle doit jouer dans la dénonciation de telles pratiques de commerce déloyales et abusives;
84. La requérante tentera d'entrer en contact avec le plus de Membres possible et elle en a identifié certains;
85. La requérante s'est vue facturer par l'intimée des frais de résiliation et d'annulation de contrat, subissant ainsi la pratique de commerce déloyale de l'intimée et les dommages détaillés dans la présente requête;
86. La requérante possède une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée dans la présente requête et elle comprend bien les faits donnant ouverture à leurs réclamations ainsi qu'à celle des Membres;
87. La requérante est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les Membres dans le cadre du présent recours collectif, et ce, autant au stade de l'autorisation du recours qu'au stade du mérite;
88. La requérante entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des Membres;

89. La requérante se déclare prête à faire tout en son possible pour exposer l'ensemble des faits donnant ouverture au recours collectif envisagé;
90. La requérante a clairement démontré son lien de droit et l'intérêt requis à l'égard de l'intimée;
91. La requérante a donc en excellente position pour représenter adéquatement les Membres dans le cadre du recours collectif envisagé;

L'OPPORTUNITE DU RECOURS COLLECTIF

92. Il est opportun d'autoriser l'exercice du présent recours collectif pour le compte des Membres pour les raisons ci-après exposées;
93. Le recours collectif est le véhicule procédural le plus approprié afin que les Membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente requête;
94. Bien que le montant des dommages subis diffèrera pour chaque Membre, la ou les faute(s) commise(s) par l'intimée et la responsabilité en résultant sont identiques à l'égard de chacun des Membres;
95. Considérant le montant minime de la réclamation personnelle et individuelle de chacun des Membres, ceux-ci se verraient privés de leur droit d'obtenir compensation en l'absence du véhicule procédural que représente le recours collectif, et ce, principalement en raison du rapport disproportionné entre les coûts pour un recours individuel et le montant des dommages effectivement subis et exigibles;
96. Au surplus, la multiplicité potentielle des recours individuels des Membres pourrait résulter en des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques, ce qui serait contraire aux intérêts de la justice;

LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

97. Les conclusions recherchées par la requérante sont :
 - a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
 - b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation, d'annulation et de désactivation facturés à la requérante;
 - c) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme **252,46 \$**, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
 - d) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;

- e) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- f) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à la requérante Anne Marineau à titre de dommages découlant de la menace de procédure de recouvrement contre elle, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- g) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres à qui les montants des frais de résiliation et d'annulation de contrat n'ont pas été mentionnés de façon précise la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat payés depuis le 1^{er} décembre 2008, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- h) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;
- i) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à chacun des Membres ayant payé sous la menace de procédures de recouvrement ou ayant subi des démarches de recouvrement et/ou bien dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- j) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- k) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnités individuelles, et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

- l) **CONDAMNER** l'intimée à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

DISTRICT JUDICIAIRE DU RECOURS

98. La requérante propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les motifs ci-après exposés;
99. La requérante Marineau est domicilié dans la municipalité de Candiac lequel est à proximité du district judiciaire de Montréal;
100. Plusieurs Membres sont domiciliés dans le district judiciaire de Montréal et ses environs, sous réserve de la preuve qui pourra être faite à l'aide notamment des informations et données dont seule l'intimée a accès;
101. Des établissements et places d'affaires de l'intimée sont situés dans le district judiciaire de Montréal;
102. Les procureurs soussignés, dont les services ont été retenus par la requérante, pratiquent et ont une place d'affaires dans le district judiciaire de Montréal ;
103. Le siège social de l'intimée est situé dans le district judiciaire de Montréal ;

PROJET D'AVIS AUX MEMBRES ET PROJET DE JUGEMENT

104. Un projet d'avis aux membres rédigé selon le formulaire VI du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
105. Un projet d'avis aux Membres simplifié pourra être communiqué à la demande du tribunal;
106. Un projet de jugement faisant droit à la requête selon le formulaire VII du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
107. Une copie des *Règles de pratique de la Cour Supérieure du Québec en matière civile*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, rr. 55-69, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
108. Une copie du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux recours collectifs*, D. 1996-85, 16 octobre 1985, G.O.Q. 1985.II.6058, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
109. La présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

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

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

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

ATTRIBUER à ANNE MARINEAU le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

*« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par Bell Canada depuis le 1^{er} janvier 2009, des frais pour bris de contrat concernant un service d'accès **internet** et/ou **de télévision** »*

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

- a) Est-ce les «frais de « *cancellation de service* », « *frais de résiliation anticipée* » et de « *Frais de désactivation* » facturés par Bell Canada constituent des frais de résiliation au sens du Code civil du Québec et/ou la loi de la protection du consommateur ?
- b) Est-ce que les frais de résiliation facturés par l'intimée à la requérante et aux Membres ont été mentionnés de façon précise dans un contrat au moment de l'abonnement?
- c) Les frais de résiliation facturés par l'intimée à la requérante et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
- d) Les frais de résiliation facturés à la requérante et aux Membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée ?
- e) Les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit de la requérante et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- f) La requérante et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'intimée ?
- g) Si oui, sur quels chefs de dommages la requérante et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?
- h) L'intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs à la requérante et aux Membres ?

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

- a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
- b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation, d'annulation et de désactivation facturés à la requérante;
- c) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme **252,46 \$**, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- d) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- e) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- f) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à la requérante Anne Marineau à titre de dommages découlant de la menace de procédure de recouvrement contre elle, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- g) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres à qui les montants des frais de résiliation et d'annulation de contrat n'ont pas été mentionnés de façon précise la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat payés depuis le 1^{er} janvier 2009, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- h) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

- i) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à chacun des Membres ayant payé sous la menace de procédures de recouvrement ou ayant subi des démarches de recouvrement et/ou bien dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- j) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- k) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnités individuelles, et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

CONDAMNER LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

IDENTIFIER comme suit les questions particulières à chacun des Membres :

Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

Quels Membres ont signé ou conclu un contrat avec l'intimée dans lequel les montants des frais de résiliation et d'annulation étaient mentionnés de façon précise ?

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les Membres 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 qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres par les moyens indiqués ci-dessous et selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer :

- L'envoi d'un communiqué de presse bilingue en ligne sur le fil de presse CNW;
- La publication d'avis aux membres abrégés dans 3 journaux francophone et un journal anglophone

- La création d'une interface web, aux frais de l'intimée, avec les référencement à être déterminés, reproduisant les avis aux membres pour la durée complète des procédures.

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Honorable Cour, pour le cas où le présent recours devait 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, incluant les frais pour toutes les modalités de publication des avis aux membres, d'expertises et de témoignages d'experts à la Cour, le cas échéant.

Montréal, le 1er février 2013

BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des requérants