

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : 500-06-

C O U R S U P É R I E U R E
(Recours Collectif)

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, MONTRÉAL, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2;

Requérante

-et-

CLAUDE LESSARD, 
;

Personne désignée

c.

BELL MOBILITÉ INC., personne morale légalement constituée ayant son siège social au 1, Carrefour Graham-Bell, immeuble A, 7^e étage MONTRÉAL, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3E 3B3;

Intimée

REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS
COLLECTIF ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE
(article 1002 et suivants C.p.c)

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

- 1.1. La Requérante désire exercer un recours collectif pour le compte du groupe ci-après décrit :

« Toute personne qui au Québec s'est abonnée aux services de téléphonie sans fil de Bell Mobilité Inc. et qui est liée par une entente de service à durée déterminée comprenant un service optionnel dont le prix a été unilatéralement modifié par Bell Mobilité Inc. respectivement au mois d'avril 2014 et au mois de mars 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

Les personnes morales qui comptent sous leur direction plus de 50 employés en tout temps depuis le 25 juin 2013 sont exclues du Groupe. »

ou tout autre sous-groupe que le Tribunal pourra déterminer eu égard aux questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement;

- 1.2. Le recours collectif que la Requérante désire exercer repose sur le fait que l'Intimée a contrevenu à ses obligations légales et contractuelles envers les membres du Groupe en augmentant unilatéralement le prix de certains services optionnels contenus à leur Entente de service;
- 1.3. La Requérante recherche contre l'Intimée des conclusions en dommages-intérêts pécuniaires et en dommages-intérêts punitifs;

- 1.4. Pour les fins de ce recours, la Requérante Union des consommateurs désigne Claude Lessard à titre de Personne Désignée;
- 1.5. Claude Lessard est membre d'Union des consommateurs et également membre du Groupe ci-dessus décrit;

Avis de caviardage et de mise sous scellé

- 1.6. Certains faits allégués ainsi que certaines pièces déposées au soutien de la présente Requête réfèrent à des renseignements personnels et confidentiels de M. Lessard, notamment des mots de passe, adresse courriel, numéro de téléphone et numéro de compte;
- 1.7. La Requérante transmettra aux procureurs de l'Intimée et au juge qui sera désigné des copies non caviardées de ces pièces qui feront l'objet d'une demande visant à ce qu'elles soient conservées sous scellé;
- 1.8. La Requérante déposera au dossier de la Cour, qui est accessible au public, des copies caviardées de ces pièces;

2. LES FAITS QUI DONNENT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE

PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE BELL MOBILITÉ INC.

- 2.1. L'Intimée Bell Mobilité Inc. (l'« Intimée ») est une entreprise œuvrant dans le domaine des services de télécommunications sans fil, tel qu'il appert du rapport CIDREQ de l'Intimée, pièce **R-1**;
- 2.2. L'Intimée a son siège social à Montréal, district judiciaire de Montréal;
- 2.3. L'Intimée offre des services de téléphonie sans fil et d'accès internet sans fil;

- 2.4. Seuls les services de téléphonie sans fil souscrits dans le cadre d'un contrat à durée déterminée sont visés par la présente Requête;

LA RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES MEMBRES DU GROUPE ET L'INTIMÉE

- 2.5. Dans le cadre de leur relation contractuelle avec l'Intimée, les membres du Groupe souscrivent à une Entente de service à laquelle sont intégrées par renvoi les Modalités de services de l'Intimée (ci-après collectivement l'« Entente de service »), tel qu'il appert de l'Entente de service de M. Lessard, pièce **R-2**;
- 2.6. L'Entente de service stipule l'ensemble des droits et obligations de nature contractuelle liant les parties relativement aux services qui y sont décrits;
- 2.7. Dans le cadre de l'Entente de service, les membres du Groupe doivent choisir un des forfaits offerts par l'Intimée et peuvent y ajouter d'autres services, tels les Ensembles Afficheur et Centre de messages et les Interurbains illimités au Canada;
- 2.8. L'Entente de service est un contrat d'adhésion standard rédigé exclusivement par l'Intimée et imposé aux membres du Groupe qui n'ont pu en négocier les termes;
- 2.9. 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

- 2.10. 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 optionnels tels un Ensemble Afficheur et Centre de messages;

2.11. Les Ensembles Afficheur et Centre de messages visés par la présente Requête 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 »);

2.12. 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 télé mobile.

2.13. Avant le 1er 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 dernières modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce **R-3**;

- 2.14. Le 1^{er} mars 2014, l'Intimée a unilatéralement augmenté les tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages;
- 2.15. Depuis le 1^{er} mars 2014, les tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages varient maintenant de 10,00 \$ à 12,00 \$, tel qu'il appert de la Liste des dernières modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce **R-3**;
- 2.16. Malgré l'augmentation des tarifs, les services inclus aux Ensembles Afficheur et Centre de messages sont demeurés les mêmes;

LE SERVICE INTERURBAINS ILLIMITÉS AU CANADA

- 2.17. 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;
- 2.18. Ce service permet au client de faire un nombre illimité d'appels interurbains au Canada pour un tarif mensuel fixe;
- 2.19. 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 **R-3**;
- 2.20. Le 1^{er} avril 2014, l'Intimée a unilatéralement augmenté le tarif du service Interurbains illimités au Canada;
- 2.21. Depuis le 1^{er} avril 2014, le tarif du service Interurbains illimités au Canada est maintenant 15,00 \$, tel qu'il appert de la Liste des dernières modifications et augmentations de tarifs apportées par Bell Mobilité, pièce **R-3**;
- 2.22. Malgré l'augmentation de tarif, le service Interurbains illimités au Canada est demeuré le même;

LE RECOURS INDIVIDUEL DE M. LESSARD

- 2.23. Le 6 août 2012, M. Lessard a conclu une Entente de service de téléphonie sans fil avec l'Intimée pour une période de 36 mois se terminant le 5 août 2015, tel qu'il appert de l'Entente de service de M. Lessard, pièce **R-2**;
- 2.24. M. Lessard a choisi le forfait *Promo Mes Dix 60 6 Go* auquel il a jumelé l'Ensemble 7, tel qu'il appert du l'Entente de service de M. Lessard, pièce **R-2**;
- 2.25. Le prix mensuel de base que M. Lessard devait payer en vertu de son Entente de service, pièce **R-2**, était de 67,40 \$ plus taxes;
- 2.26. Au mois de janvier 2014, M. Lessard a reçu une facture de l'Intimée sur laquelle apparaissait l'avis suivant :

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 de M. Lessard du 8 janvier 2014, pièce **R-4A**;

- 2.27. Le 8 mars 2014, l'Intimée a modifié unilatéralement l'Entente de service de M. Lessard et lui exige depuis 10,00 \$ pour l'Ensemble 7, soit 3,00 \$ de plus que le prix prévu à l'Entente de service, malgré que les services offerts par l'Intimée soient demeurés exactement les mêmes;
- 2.28. Depuis cette modification unilatérale, M. Lessard doit 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;
- 2.29. Entre le 16 et le 21 avril 2014, M. Lessard a contacté le service à la clientèle de l'Intimée afin de s'opposer à cette augmentation du prix de son Entente de service;
- 2.30. À cette occasion, le représentant de l'Intimée a informé M. Lessard que l'augmentation du prix de l'Ensemble 7 n'est pas interdite par la loi, car les

options ne feraient pas partie de l'Entente de service et que, conséquemment, l'Intimée pouvait en modifier le tarif à son gré;

- 2.31. Le représentant de l'Intimée a indiqué que les deux seules options de M. Lessard 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;
- 2.32. Les frais de résiliation prévus à l'Entente de service de la Personne Désignée 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 \$**

- 2.33. Finalement, après discussions, le représentant de l'Intimée a accordé à M. Lessard un crédit de 6,00 \$, correspondant à un délai de grâce de 2 mois avant l'imposition du nouveau tarif pour l'Ensemble 7;
- 2.34. Malgré ce crédit consenti, l'Intimée exige néanmoins de M. Lessard un prix mensuel de base de 70,40 \$ depuis le 8 mars 2014;

- 2.35. Afin d'éviter de payer des frais de résiliation de 267,77 \$ et afin de conserver l'Ensemble 7, M. Lessard doit payer le nouveau prix fixé unilatéralement par l'Intimée pour son Entente de service;
- 2.36. Le 22 avril 2014, M. Lessard 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 de M. Lessard du 22 avril 2014 au Commissaire aux plaintes, pièce **R-5**;
- 2.37. Le même jour, le Commissaire aux plaintes a informé M. Lessard 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 de la Personne Désignée, pièce **R-6**;
- 2.38. Le 25 avril 2014, un représentant de l'Intimée a contacté M. Lessard 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;
- 2.39. Depuis le 8 mars 2014, l'Intimée exige de M. Lessard un prix de 70,40 \$ avant taxe, tel qu'il appert des factures de M. Lessard, pièce **R-4** en liasse;

L'ILLÉGALITÉ DE L'AUGMENTATION

- 2.40. L'Entente de service contient la clause de modification, reproduite ci-dessous :

5 « **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
10 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
15 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

20 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
25 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
30 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 de M. Lessard, pièce **R-2**;

- 2.41. Malgré cette clause, l'Intimée ne pouvait augmenter unilatéralement le prix de l'Ensemble 7 compris à l'Entente de service de M. Lessard;
- 2.42. En augmentant unilatéralement le prix de l'Ensemble 7, et par le fait même le prix de l'Entente de service, l'Intimée a modifié un élément essentiel du contrat, ce qui est interdit par l'article 11.2 L.p.c.;
- 2.43. À supposer même que l'Intimée aurait pu modifier le prix de l'Entente de service, ce qui est vigoureusement nié par la Requérante et contraire à l'article 11.2 L.p.c., cette clause est contraire aux articles 1373 et 1374 C.c.Q.;
- 2.44. De plus, cette clause ne respecte pas les exigences de l'article 19.1 L.p.c., car elle devait mentionner, « de manière évidente et explicite », que le consommateur québécois :
- a) ne peut être tenu de payer des frais de résiliation s'il résilie suite à une modification unilatérale de l'Intimée;
 - b) ne peut renoncer à la réception de l'avis de modification; et
 - c) peut bénéficier d'une modification verbale ou écrite de l'Entente de service par un représentant de Bell qui est à son avantage;

- 2.45. Cette clause est au surplus abusive en ce qu'elle permet à l'Intimée de modifier à son gré les obligations de l'adhérent à l'Entente de service d'une durée et d'un prix déterminés;
- 2.46. L'augmentation du tarif de l'Ensemble 7 est également abusive, car elle est excessive et déraisonnable eu égard aux services offerts qui sont demeurés exactement les mêmes;
- 2.47. Qui plus est, même si l'Intimée pouvait procéder à une telle augmentation unilatérale du prix de l'Entente de service, ce qui est vigoureusement nié par la Requérante, l'avis de modification transmis par l'Intimée n'est pas conforme à la loi ni à l'Entente de service;
- 2.48. En effet, tel que le prévoit l'article 11.2 L.p.c., l'avis de modification devait notamment informer M. Lessard de son droit de refuser la modification et de résilier sans frais l'Entente de service;
- 2.49. Au surplus, la clause 19 de l'Entente de service prévoit que l'avis de modification devait informer M. Lessard de ses droits suite à la modification;
- 2.50. Or, tel qu'il appert de l'avis de modification, pièce **R-4A**, l'Intimée n'a pas informé M. Lessard de son droit de refuser la modification et de résilier sans frais son Entente de service;
- 2.51. Par conséquent, l'augmentation du prix de l'Entente de service est inopposable à M. Lessard;
- 2.52. Considérant les circonstances des contraventions aux dispositions impératives de la L.p.c., l'Intimée doit être condamné à des dommages-intérêts punitifs;

LES DOMMAGES

- 2.53. M. Lessard subit des dommages résultant directement des agissements fautifs de l'Intimée, 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;

- 2.54. M. Lessard demande que l'Intimée soit condamnée à lui verser les montants suivants :
- a) le remboursement d'une somme de 48,00 \$, plus les taxes applicables;
 - b) le paiement d'une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs; et
 - c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits.

3. LES FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

- 3.1 Chaque membre du Groupe est abonné aux services sans fil de l'Intimée dans le cadre d'une Entente de service à durée déterminée de 12 à 36 mois qui comprend un Ensemble Afficheur et Centre de messages ou le service Interurbains illimités au Canada et dont le prix a été augmenté en cours d'entente;
- 3.2 Chaque membre du Groupe a payé un prix supérieur, pour les mêmes services, au prix initialement convenu à son Entente de service, a résilié l'Entente de service ou s'est désabonné du service pour ne pas avoir à subir l'augmentation;
- 3.3 Tel qu'allégué ci-dessus, l'augmentation unilatérale du prix de l'Entente de service contrevient aux articles 1373 et 1374 C.c.Q., ainsi qu'aux articles 11.2 et 19.1 L.p.c. en ce qui a trait aux consommateurs, et aux devoirs contractuelles de l'Intimée;
- 3.4 Au surplus, l'avis de modification reçu par chaque membre du Groupe n'est pas conforme à la Loi et à l'Entente de service, car il n'informait pas les membres du Groupe de leur droit de refuser la modification et de résilier sans frais, pour les consommateurs, leur Entente de service;
- 3.5 Chaque membre du Groupe a un recours contre l'Intimée en raison de cette modification unilatérale de l'Entente de service et de la non-conformité de l'avis de modification;

3.6 Pour ces motifs, l'Intimée doit être condamnée à verser à chaque membre du Groupe les sommes suivantes :

- a) le remboursement du supplément, plus les taxes applicables, que l'Intimée leur exige par rapport au prix convenu à l'Entente de service, et ce, jusqu'à la fin de leur Entente de service;
- b) le paiement d'une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs; et
- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits.

4. LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (art. 1003 a) C.p.c.)

4.1. L'intimée 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?

4.2. Si oui, est-ce que l'Avis de modification était conforme aux exigences de l'article 11.2 de la L.p.c. et à la clause 19 de l'Entente de service?

4.3. L'Intimée a-t-elle exigé des membres du Groupe des frais non divulgués dans l'Entente de service?

4.4. L'intimée avait-elle le droit de prévoir à ses Ententes de service une stipulation qui lui permettrait de modifier le prix des options incluses dans les Ententes de service?

4.5. Les Membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des dommages-intérêts pécuniaires correspondant au montant de l'augmentation jusqu'à l'expiration de l'Entente de service?

4.6. Quant aux membres du Groupe 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? Si oui, de quelle nature?

4.7. L'Intimée doit-elle être condamnée à des dommages-intérêts punitifs et, dans l'affirmative, quel est le montant auquel l'Intimée doit être condamnée?

5. LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

5.1. **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif pour tous les membres du Groupe;

5.2. **CONDAMNER** l'Intimée à payer à M. Claude Lessard une somme de 48,00\$, plus les taxes applicables, à titre de dommages-intérêts pécuniaires avec intérêt 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;

5.3. **CONDAMNER** l'Intimée à payer à M. Claude Lessard une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, sauf à parfaire, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du jugement à être prononcé;

5.4. **CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du Groupe un montant correspondant aux sommes additionnelles qu'elle leur exige depuis le 1^{er} mars 2014 ou le 1^{er} avril 2014 pour l'Entente de service, plus les taxes applicables, avec intérêt 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;

5.5. **CONDAMNER** l'Intimée 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 intérêt 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;

5.6. **CONDAMNER** l'Intimée à verser le montant de l'Ordonnance de recouvrement collectif aux Procureurs du Groupe, en fidéicommiss, afin que ceux-ci les remettent au Gestionnaire des réclamations à être désigné par le Tribunal sur requête selon l'article 1033.1 C.p.c.;

5.7. **LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les honoraires et les débours pour la gestion des réclamations;

6. LA COMPOSITION DU GROUPE REND DIFFICILE ET PEU PRATIQUE L'APPLICATION DES ARTICLES 59 ET 67 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE (art. 1003 c) C.p.c.)

6.1. Considérant qu'en 2013 l'Intimée comptait environ 7 900 000 clients au Canada, il est estimé que plusieurs centaines de milliers de personnes au Québec sont membres du Groupe;

6.2. La Requérante ne connaît pas les noms ni les coordonnées des membres du Groupe et elle ne peut les obtenir qu'avec l'assistance de l'Intimée;

6.3. L'Intimée offrant ses services à la grandeur du Québec, les membres du Groupe sont dispersés géographiquement;

6.4. Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres du Groupe qui seraient d'ailleurs trop nombreux pour procéder par jonction de parties ou par mandat;

6.5. Il est à prévoir que sans l'exercice d'un recours collectif, plusieurs membres du Groupe n'entameront pas de procédures judiciaires contre l'Intimée en raison des coûts et de la complexité liés à de telles démarches;

6.6. Ainsi, à moins que le Tribunal n'autorise l'exercice du présent recours collectif, ces personnes n'auront pas accès à la justice et elles verront leurs droits compromis malgré les fautes de l'Intimée;

6.7. Tous les faits allégués aux paragraphes qui précèdent démontrent qu'il est impossible d'appliquer les articles 59 ou 67 C.p.c en l'espèce;

7. LA REQUÉRANTE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES DU GROUPE (art. 1003 d) C.p.c.)

7.1. Union des consommateurs est une personne morale régie par la partie III de la *Loi sur les compagnies* qui regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;

7.2. Union des consommateurs a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection et à la défense de leurs droits en intervenant devant les instances gouvernementales, législatives, judiciaires et administratives;

7.3. Pour ce faire, Union des consommateurs dispose d'un personnel entraîné et compétent;

7.4. Union des consommateurs dispose des moyens nécessaires pour renseigner les personnes intéressées par le présent recours, du fait notamment de son expérience des médias et de par la structure dont elle dispose;

7.5. À cet effet, Union des consommateurs dispose d'un site internet, d'un responsable des communications et est en mesure d'offrir de l'information téléphonique aux membres;

7.6. Par ailleurs, Union des consommateurs s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation, notamment en matière de télécommunications;

7.7. La Cour supérieure et la Cour d'appel ont déjà reconnu qu'Union des consommateurs était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :

Cour d'appel

- *Union des consommateurs et Silas c. Air Canada*
- *Union des consommateurs et Raphaël c. Bell Canada (internet)*

Cour supérieure

- *Union des consommateurs et Devrillon c. Concession A25*
- *Union des consommateurs et Savoie c. Vidéotron (internet)*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

7.8. La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions qu'Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Racine c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

7.9. La Requérante a analysé les droits des membres du groupe concernant l'augmentation du prix de leur Entente de service;

7.10. 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;

- 7.11. La Requérante est disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 7.12. La Requérante est disposée à collaborer étroitement avec ses procureurs;
- 7.13. La Requérante s'intéresse activement à la présente affaire et entreprend des démarches positives pour le compte de tous les membres du Groupe qu'elle entend représenter;
- 7.14. La Requérante est de bonne foi et elle entreprend les présentes procédures dans l'intérêt des membres du Groupe;
- 7.15. Claude Lessard, le membre que la Requérante a désigné comme Personne Désignée aux fins du présent recours collectif, s'intéresse à l'affaire non seulement pour lui-même, mais aussi pour les autres victimes des pratiques de l'Intimée;
- 7.16. M. Lessard a collaboré étroitement avec Union des consommateurs et avec les procureurs soussignés, a pris connaissance de la présente requête, en a discuté avec les procureurs soussignés et a donné son approbation préalablement au dépôt;
- 7.17. M. Lessard a également étroitement collaboré avec les procureurs soussignés à la préparation de la demande d'aide financière auprès du Fonds d'aide aux recours collectifs et sera présent lors de la présentation de la demande;
- 7.18. Ni Union des consommateurs ni M. Lessard ne sont liés à l'Intimée;

8. LE DISTRICT D'EXERCICE DU RECOURS COLLECTIF

- 8.1. La Requérante propose que le recours collectif soit exercé dans le district judiciaire de Montréal;
- 8.2. L'Intimée a son siège social dans le district judiciaire de Montréal;

- 8.3. M. Lessard a conclu l'Entente de service avec l'Intimée dans le district judiciaire de Montréal;
- 8.4. Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, la Requérante estime que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de Requérante;

AUTORISER l'exercice du recours collectif sous la forme d'une requête introductive d'instance en dommages-intérêts pécuniaires et en dommages-intérêts punitifs;

ATTRIBUER à la Requérante, le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du Groupe ci-après décrit :

Toute personne qui au Québec s'est abonnée aux services de téléphonie sans fil de Bell Mobilité Inc. et qui est liée par une entente de service à durée déterminée comprenant un service optionnel dont le prix a été unilatéralement modifié par Bell Mobilité Inc. respectivement au mois d'avril 2014 et au mois de mars 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

Les personnes morales qui comptent sous leur direction plus de 50 employés en tout temps depuis le 25 juin 2013 sont exclues du Groupe.

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

1. L'intimée 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 de l'article 11.2 de la L.p.c. et à la clause 19 de l'Entente de service?
3. L'Intimée a-t-elle exigé des membres du Groupe des frais non divulgués dans l'Entente de service?
4. L'intimée avait-elle le droit de prévoir à ses Ententes de service une stipulation qui lui permettrait de modifier le prix des options incluses dans les Ententes de service?
5. Les Membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des dommages-intérêts pécuniaires correspondant au montant de l'augmentation jusqu'à l'expiration de l'Entente de service?
6. Quant aux membres du Groupe 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? Si oui, de quelle nature?
7. L'Intimée doit-elle être condamnée à des dommages-intérêts punitifs et, dans l'affirmative, quel est le montant auquel l'Intimée doit être condamnée?

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

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance en recours collectif pour tous les membres du Groupe;

CONDAMNER l'Intimée à payer à M. Claude Lessard une somme de 48,00 \$, plus les taxes applicables, à titre de dommages-intérêts pécuniaires avec intérêt 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;

CONDAMNER l'Intimée à payer à M. Claude Lessard une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, sauf à parfaire, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du jugement à être prononcé;

CONDAMNER l'Intimée à payer à chacun des membres du Groupe un montant correspondant aux sommes additionnelles qu'elle leur exige depuis le 1^{er} mars 2014 ou le 1^{er} avril 2014 pour l'Entente de service, plus les taxes applicables, avec intérêt 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 l'Intimée 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 intérêt 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 l'Intimée à verser le montant de l'Ordonnance de recouvrement collectif aux Procureurs du Groupe, en fidéicommiss, afin que ceux-ci les remettent au Gestionnaire des réclamations à être désigné par le Tribunal sur requête selon l'article 1033.1 C.p.c.;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les honoraires et les débours pour la gestion des réclamations;

ORDONNER que les Avis aux membres du Groupe en versions intégrale et abrégée, rédigés conformément aux projets d'Avis aux membres de la Requérante, soient communiqués et publiés de la manière suivante :

- a) par l'envoi par l'Intimée et à ses frais de la version abrégée de l'Avis aux membres joint à la facture des membres du Groupe, avec mention sur la facture, dans les quarante-cinq (90) jours du jugement à intervenir en l'instance;
- b) par l'envoi, par les procureurs de la Requérante et aux frais de l'Intimée, d'un communiqué de presse accompagné de l'Avis aux membres aux principaux médias écrits et électroniques publiés ou diffusés au Québec;
- c) par la publication, par l'Intimée et à ses frais, de la version intégrale de l'Avis aux membres sur le site internet de l'Intimée www.bell.ca avec un lien hypertexte intitulé « RECOURS COLLECTIF – AUGMENTATION DE TARIFS » / « CLASS ACTION – PRICE INCREASE » apparaissant en évidence au haut de la page d'accueil, et ce, pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;
- d) par la publication, par l'Intimée et à ses frais, de la version abrégée de l'Avis aux membres sur les pages Facebook intitulées « Bell Canada (Français) » et « Bell Canada »;
- e) par la publication, par l'Intimée et à ses frais, à deux reprises un jour de semaine à 17h00 d'un message sur ses comptes Twitter « Bell_FR » et « Bell » annonçant l'autorisation du recours collectif avec un hyperlien vers l'Avis aux membres abrégés;
- f) par l'achat, par l'Intimée et à ses frais, d'une campagne de référencement AdWords de Google avec les mots clés ci-dessous pour la publication d'une annonce contenant un hyperlien vers l'Avis aux membres abrégé :

Bell Class Action	Bell recours collectif
Bell Class Action Authorized	Bell recours collectif autorisé
Bell Class Action Certified	Bell recours collectif certifié
Bell Contract Changes	Bell modification contrat
Bell Call Display	Bell afficheur
Bell Voice Mail	Bell boîte vocale
Bell Mobility	Bell Mobility

g) par la publication de la version abrégée de l'Avis aux membres dans les principaux quotidiens distribués au Québec si le Tribunal l'estime opportun;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du Groupe, les preuves d'envoi et de publication de l'Avis aux membres dans les quinze (15) jours dudit envoi;

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 à la Loi;

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours de la fin du processus de publication de l'Avis aux membres;

ORDONNER à l'Intimée de fournir aux procureurs du Groupe, dans un délai de quarante-cinq (45) jours du jugement à intervenir sur la présente requête, la liste complète des Membres du Groupe incluant leurs noms ainsi que leurs dernières coordonnées connues, soit l'adresse, le courriel et les numéros de téléphone;

ORDONNER à l'Intimée de conserver la totalité des dossiers et renseignements qu'elle possède au sujet des membres du Groupe;

ORDONNER à l'Intimée de conserver la totalité des documents liés à la modification le 1^{er} mars 2014 des tarifs des Ensembles Afficheur et Centre de messages et à la modification le 1^{er} avril 2014 du tarif du service Interurbains illimités au Canada;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du Groupe;

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

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;

CONDAMNER l'Intimée aux frais de publication et de diffusion des avis aux membres du Groupe;

LE TOUT avec dépens.

Montréal, le 26 juin 2014

Unterberg Labelle Lebeau snc

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la personne désignée