

COUR SUPÉRIEURE
(Recours collectifs)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000638-136

DATE : Le 18 juillet 2014

SOUS LA PRÉSIDENTICE DE : L'HONORABLE CHRISTIAN J. BROSSARD, J.C.S.

Anne MARINEAU
Requérante

c.

BELL CANADA
Intimée

JUGEMENT
(sur requête pour autorisation
d'exercer un recours collectif)

A. APERÇU

[1] Anne Marineau demande l'autorisation d'exercer un recours collectif contre Bell Canada (Bell) concernant des frais que celle-ci facture à ses clients ayant résilié leur contrat pour un service d'accès internet ou de télévision.

[2] Mme Marineau a mis fin à son abonnement auprès de Bell pour ces deux services. Elle reproche à l'entreprise de lui avoir ensuite facturé des frais de résiliation et d'annulation que Bell ne lui avait pas divulgués au moment de conclure le contrat. Elle soutient en outre que ces frais sont abusifs et disproportionnés.

[3] Mme Marineau entend donc représenter un groupe qu'elle décrit ainsi :

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.

[4] Par jugement final sur le recours qu'elle souhaite exercer, Mme Marineau recherche l'annulation et le remboursement des frais facturés ou, à tout le moins, leur réduction. Elle ajoute que la façon de procéder de Bell contrevient à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC). Par conséquent, elle entend réclamer des dommages-intérêts punitifs.

B. CONTEXTE

1. FAITS ALLÉGUÉS À LA REQUÊTE POUR AUTORISATION

[5] À l'automne 2008, Mme Marineau, déjà cliente de Bell pour son service de téléphonie filaire résidentielle, s'abonne également à ses services d'accès internet et de télévision. Elle le fait en réponse à une promotion de Bell.

[6] Selon Mme Marineau, toutes ses communications avec Bell au sujet de l'abonnement s'effectuent par téléphone, sans que les parties concluent de contrat écrit. À son souvenir, elle signe uniquement ce qui serait un « bon de service » d'un technicien de Bell.

[7] Au printemps 2009, Mme Marineau avise Bell qu'elle met fin à tous ses abonnements auprès d'elle.

[8] Par la suite, Bell facture à Mme Marineau des frais de « Cancellation Service Internet » pour le service d'accès internet et des « Frais de résiliation anticipés » et « Frais de désactivation » pour le service de télévision¹ (collectivement, les « frais pour bris de contrat² »). Des appels de contestation que loge Mme Marineau n'y font rien. Bell facture également pour des frais de retard reliés au non-paiement des frais pour bris de contrat³.

[9] Lors d'une conversation avec un préposé du service à la clientèle de Bell, celui-ci avise Mme Marineau que son dossier sera transféré au département de « collection » si elle ne paye pas les frais, qu'elle s'expose ainsi à des procédures de recouvrement et que sa cote de crédit pourrait être affectée.

[10] En juillet 2009, ainsi confrontée à la menace de procédures de recouvrement et à la possibilité que son dossier de crédit soit affecté, Mme Marineau paye l'intégralité des factures, pour acheter la paix.

2. PREUVE ADDITIONNELLE

[11] Mme Marineau témoigne à l'audience, principalement en lien avec sa capacité d'agir à titre de représentante des membres du groupe⁴.

[12] De son côté, Bell produit la déclaration sous serment de Steve Karan, *Director of Product, Bell Residential Services* chez Bell, et celle de Petrushka Baptiste, Directrice

¹ Pièce R-2.

² Il s'agit de l'expression qu'utilise Mme Marineau dans la description du groupe.

³ Pièce R-3.

⁴ Comme cela est convenu dans le cadre de la gestion de l'instance.

d'équipe au service à la clientèle de Bell ExpressVu s.e.c. (Bell ExpressVu), ainsi que leurs réponses à des interrogatoires écrits et divers documents.

[13] Concernant le service d'accès internet, Bell dépose plus particulièrement la preuve suivante :

- À l'époque où Mme Marineau s'abonne au service d'accès internet, en septembre 2008, le service n'est activé qu'après que le client a visionné sur son ordinateur chacune des pages des modalités de l'entente de service en vigueur (les « modalités sur internet I-6 ») et a ensuite « cliqué » sur une touche pour indiquer son acceptation des modalités;
- Une confirmation de l'acceptation par le client est conservée dans les registres informatiques de Bell pour une période de trois ans suivant la date à laquelle le client a cessé d'être abonné au service. Dans le cas de Mme Marineau, ce délai est expiré lorsqu'elle initie son recours en l'instance;
- Un courriel de confirmation est transmis au client qui a accepté les modalités sur internet I-6. Ce courriel contient notamment des informations au sujet des modalités du contrat, qui renvoient au contrat de service alors en vigueur, également disponible sur le site internet de Bell. Un contrat type de service en vigueur en septembre 2008 est déposé en preuve (le « contrat type de service internet I-5 »), ainsi qu'un exemple de courriel de confirmation (le « courriel type de confirmation I-7 »); et
- Les informations encore disponibles dans les registres informatiques de Bell indiquent qu'en septembre 2008 un courriel de confirmation est transmis à une adresse électronique que Mme Marineau reconnaît être la sienne lors de son témoignage.

[14] Concernant le service de télévision, Bell dépose plus particulièrement la preuve suivante :

- En septembre 2008, Mme Marineau s'abonne au service résidentiel de radiodiffusion directe par satellite (télévision) de Bell ExpressVu;
- Selon un relevé du Registraire des entreprises⁵, Bell ExpressVu est une entité juridique distincte de Bell. Un autre document, daté du 5 février 2004⁶, identifie Bell ExpressVu à titre de mandant et Bell à titre de mandataire à des fins de perception de taxes. Aucune autre information n'est disponible concernant les liens corporatifs ou juridiques entre les entreprises;
- Lors de son abonnement, Mme Marineau opte pour la location de l'équipement nécessaire. Selon la procédure applicable à l'époque, le technicien de Bell ExpressVu responsable de l'installation de l'équipement chez le client présente à celui-ci un contrat de location d'équipement, que le

⁵ Pièce I-9.

⁶ Pièce I-10.

client doit signer. Un contrat type, en vigueur en septembre 2008, est déposé en preuve (le « contrat type de location ExpressVu I-1 »);

- Toujours selon la procédure applicable, une copie intégrale du contrat de location d'équipement est remise au client par le technicien, tandis que les pages sur lesquelles apparaissent l'information spécifique au client et sa signature sont archivées par Bell ExpressVu. Dans le cas de Mme Marineau, une page de signature, signée par elle et par Bell ExpressVu inc., en sa qualité de commanditée de Bell ExpressVu, est retrouvée dans les archives de Bell ExpressVu (le « document I-2 »). Bien que Mme Marineau ne reconnaisse pas le document lui-même et affirme ne pas l'avoir lu, elle reconnaît sa signature et l'exactitude des informations personnelles à son sujet qui y apparaissent;
- Un nouvel abonné doit également obligatoirement conclure un contrat de service écrit, dont le technicien doit lui remettre copie lors de l'installation de l'équipement. Un contrat type de service ExpressVu, en vigueur en septembre 2008, est déposé en preuve (le « contrat type de service ExpressVu I-3 »); et
- Par ailleurs, c'est Bell qui facture les clients résidentiels et perçoit les frais liés au service de télévision de Bell ExpressVu.

C. POSITION DES PARTIES

[15] Mme Marineau soutient que les frais de bris de contrat lui sont inopposables parce qu'ils ne lui ont pas été divulgués au moment de l'abonnement. En outre, l'imposition de ces frais contrevient à son droit à la résiliation unilatérale de son contrat. Au surplus, plaide Mme Marineau, les frais de bris de contrat sont abusifs, excessifs et exorbitants. Pour toutes ces raisons, elle fait valoir qu'elle a droit à l'annulation et au remboursement des frais de bris de contrat qu'elle a payés.

[16] Subsidiairement, Mme Marineau demande que les frais pour bris de contrat soient substantiellement réduits, afin de refléter le préjudice réellement subi par Bell résultant de la résiliation des abonnements.

[17] Également, Mme Marineau réclame 500 \$ à Bell à titre de dommages découlant de la menace de procédures de recouvrement dont elle a fait l'objet, ainsi que des dommages-intérêts punitifs pour violation de la LPC.

[18] Pour les membres du groupe, Mme Marineau recherche les conclusions suivantes⁷ :

- 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 [...];

⁷ *Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif*, par. 97.

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 [...];

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 (*sic*) 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 [...];

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 [...];

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*;

* *

[19] De son côté, Bell soutient que le recours proposé par Mme Marineau ne satisfait pas aux conditions d'autorisation énoncées aux paragraphes a) et b) de l'article 1003 du *Code de procédure civile* (C.p.c.) pour l'exercice d'un recours collectif, pour les motifs qui suivent.

[20] Premièrement, Bell plaide la prescription du recours de Mme Marineau.

[21] Deuxièmement, Bell affirme que le recours concernant le service de télévision ne peut être dirigé contre elle, puisque la partie cocontractante de Mme Marineau pour ce service est Bell ExpressVu, une entité juridique distincte de Bell.

[22] Troisièmement, Bell argumente que les frais de bris de contrat sont divulgués de façon précise au moment où interviennent les contrats. En outre, Mme Marineau ne démontre pas que ces frais sont abusifs.

[23] Quatrièmement, selon Bell, Mme Marineau ne démontre pas son droit à des dommages-intérêts en raison de la menace de procédures de recouvrement.

D. DROIT APPLICABLE

[24] Celui ou celle qui demande l'autorisation d'exercer un recours collectif doit satisfaire aux exigences de l'article 1003 C.p.c. Ces exigences sont cumulatives et il revient à la partie requérante de démontrer qu'il ou elle répond à chacune des conditions⁸. L'article 1003 est ainsi libellé :

1003. Le tribunal autorise l'exercice du recours collectif et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

a) les recours des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

b) les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

⁸ Fortier c. Meubles Léon Ltée, 2014 QCCA 195, par. 65.

- c) la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67; et que
- d) le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[25] Dans l'arrêt *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*⁹, la Cour suprême décrit ainsi le rôle du juge appelé à se prononcer sur une demande d'autorisation d'exercer un recours collectif :

[37] L'étape de l'autorisation permet l'exercice d'une fonction de filtrage des requêtes, pour éviter que les parties défenderesses doivent se défendre au fond contre des réclamations insoutenables : *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 59 et 61. Par contre, la loi n'impose pas au requérant un fardeau onéreux au stade de l'autorisation; il doit uniquement démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable » : *Infineon*, par. 61-67; *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 23. En conséquence, le juge doit simplement déterminer si le requérant a démontré que les quatre critères énoncés à l'art. 1003 *C.p.c.* sont respectés. Dans l'affirmative, le recours collectif est autorisé. La Cour supérieure procède ensuite à l'examen du fond du litige. Ainsi, lorsqu'il vérifie si les critères de l'art. 1003 sont respectés au stade de l'autorisation, le juge tranche une question procédurale. Il ne doit pas se pencher sur le fond du litige, étape qui s'ouvre seulement après l'octroi de la requête en autorisation : *Infineon*, par. 68; *Marcotte*, par. 22. (Le soulignement est ajouté.)

[26] Dans un jugement récent¹⁰, le juge Lacoursière rappelle d'une manière à la fois complète et concise les principes développés par la jurisprudence qui doivent guider le juge à l'étape de la demande d'autorisation :

- a) le juge doit simplement s'assurer que le requérant satisfait aux critères de l'article 1003 *C.p.c.* sans oublier le seuil de preuve peu élevé prescrit par cette disposition [*Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*];
- b) le juge jouit d'une discrétion dans l'appréciation des quatre critères de l'article 1003 *C.p.c.* [*Union des consommateurs c. Bell Canada*]. Cependant, une fois ces quatre critères jugés satisfaits, il est dépouillé de tout pouvoir additionnel et il doit autoriser le recours [*Bouchard c. Agropur Coopérative*];
- c) l'analyse des critères d'autorisation doit bénéficier d'une approche généreuse plutôt que restrictive. Ainsi, le doute doit jouer en faveur des requérants, c'est-à-dire en faveur de l'autorisation du recours collectif [*Infineon Technologies AG*, précité; *Union des consommateurs*, précité];
- d) la règle de la proportionnalité de l'article 4.2 *C.p.c.* doit être considérée dans l'appréciation de chacun des critères de l'article 1003 *C.p.c.* mais ne constitue pas un cinquième critère indépendant [*Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*];
- e) le défaut de satisfaire un seul des quatre critères de l'article 1003 *C.p.c.* devrait entraîner le rejet de la requête [*Option Consommateurs c. Novopharm*];

⁹ 2014 CSC 1.

¹⁰ *Charest c. Dessau inc.*, 2014 QCCS 1891, au par. 29.

- f) le juge doit exclure de son examen les éléments de la requête qui relèvent de l'opinion, de l'argumentation juridique, des inférences, des hypothèses ou de la spéculation. Le requérant doit alléguer des faits suffisants pour que soit autorisé le recours [*Option Consommateurs c. Bell Mobilité*];
- g) enfin, le Tribunal doit s'assurer que les parties ne soient pas inutilement assujetties à des litiges dans lesquels elles doivent se défendre contre des demandes insoutenables. Le fardeau imposé au requérant consiste à établir une cause défendable [*Infineon Technologies AG*, précité].

[27] Enfin, bien que le juge appelé à décider de la demande d'autorisation doive adopter une approche souple pour la vérification des conditions de l'article 1003¹¹, l'autorisation d'un recours collectif ne doit pas être traitée comme une simple formalité, mais plutôt être considérée comme une étape cruciale et déterminante visant à filtrer les demandes futiles ou vexatoires ou autrement insoutenables¹².

E. ANALYSE

[28] La requête pour autorisation de Mme Marineau ne peut être accueillie. En effet, en raison de la prescription de son droit d'action, elle ne peut démontrer l'existence d'une cause soutenable et donc d'une apparence sérieuse de droit, condition d'exercice exigée par le paragraphe 1003 b) C.p.c. Ce motif à lui seul doit entraîner le rejet de la requête¹³.

[29] Néanmoins, comme le préconise la Cour d'appel¹⁴, le Tribunal se prononce sur l'ensemble des conditions d'exercice du recours, énoncées à l'article 1003 C.p.c., quoique plus succinctement dans les circonstances. Tel qu'exposé plus loin, n'eût été de la prescription, les faits allégués et les éléments de preuve qui la complètent paraîtraient justifier les conclusions recherchées (art. 1003 b) C.p.c.), à l'exception de la réclamation pour les dommages résultant de menaces de procédures de recouvrement. Le recours satisfait par ailleurs à l'exigence d'une question commune à tous les membres du groupe (art. 1003 a)) et Bell ne conteste pas qu'il en soit également ainsi pour les conditions énoncées aux paragraphes c) et d) de l'article 1003 C.p.c.

1. APPARENCE DE DROIT (ART. 1003 B) C.P.C.)

1.1. Prescription

[30] Le débat sur la prescription concerne l'effet suspensif ou non, sur la prescription du droit d'action de Mme Marineau contre Bell, d'une autre requête pour autorisation d'exercer

¹¹ *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc., note 8, par. 65.

¹² *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 61; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, par. 37; *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc., note 8, par. 70; *Option Consommateurs c. Novopharm Ltd.*, 2006 QCCS 118, par. 66-67, conf. par 2008 QCCA 949 (demande pour autorisation d'appeler rejetée, C.S.C., 4-12-2008, 32759); *Leblanc c. Capital d'Amérique CDPQ inc.*, 2008 QCCS 3188, par. 42; *Lorrain c. Péto Canada*, 2011 QCCS 4803, par. 94, conf. par 2013 QCCA 332.

¹³ *Godin c. Société canadienne de la Croix-Rouge*, 1993 CanLII 3881 (QC CA), p. 2; *Gordon c. Mailloux*, 2011 QCCA 992, par. 16; *Rousselet c. Corporation de l'École polytechnique*, 2013 QCCA 130, par. 12; *Lambert c. Whirlpool Canada, l.p.*, 2013 QCCS 5688, par. 60.

¹⁴ *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc., note 8, par. 66.

un recours collectif contre Bell, déposée en octobre 2010 par M. Robert Morin (la « requête Morin »).

[31] Mme Marineau s'appuie sur l'article 2908 C.c.Q., lequel porte qu'une requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif :

suspend la prescription en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite [...] [et] [c]ette suspension dure tant que la requête n'est pas rejetée [...].

[32] Mme Marineau fait valoir que le groupe envisagé par M. Morin vise les abonnés de Bell tous services confondus. La requête Morin profite donc à Mme Marineau et suspend son droit d'action contre Bell concernant les services d'accès internet et de télévision. Cette suspension dure jusqu'en novembre 2011, lorsque la juge Savard (alors à la Cour supérieure) rend jugement sur la requête (le « jugement Savard »). Mme Marineau soutient que la juge Savard redéfinit alors le groupe pour en exclure désormais tout abonné autre que les abonnés du service de téléphonie filaire. C'est donc à ce moment seulement que la prescription de son droit d'action recommence à courir.

[33] Bell rétorque que le groupe que M. Morin cherche à représenter ne vise que les abonnés du service de téléphonie filaire et qu'à aucun moment la requête Morin profite aux abonnés des services d'accès internet et de télévision. Le jugement Savard le constate et n'a pas pour effet d'exclure les abonnés des services autres que la téléphonie filaire, déjà exclus de la requête Morin.

[34] Cela dit, Bell convient que le droit d'action de Mme Marineau n'est pas prescrit si la requête Morin profite effectivement aux abonnés des services d'accès internet et de télévision.

[35] De son côté, Mme Marineau reconnaît que, dans le cas contraire, son recours est alors prescrit.

[36] Toutefois, Mme Marineau avance que l'argument de la prescription ne peut être reçu à cette étape et doit plutôt être laissé au juge du recours, qui traitera la question à la lumière des réclamations de l'ensemble des membres du groupe plutôt que de sa seule réclamation.

[37] Bell insiste que la question peut et doit être décidée au stade de l'autorisation.

[38] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal tranche en faveur de Bell.

a. Détermination au stade de l'autorisation

[39] Le juge appelé à disposer de la demande d'autorisation doit déterminer si le recours personnel du représentant présente une cause défendable eu égard aux faits et au droit applicable¹⁵. Ainsi, son recours individuel doit satisfaire aux conditions de l'article

¹⁵ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523, par. 39.

1003 C.p.c.¹⁶. L'apparence de droit s'analyse donc en premier lieu en fonction du recours du requérant¹⁷. Par conséquent, le critère n'est pas satisfait si son recours personnel est affecté d'un vice quelconque qui le rend irrecevable à sa face même¹⁸. En l'occurrence, la question de prescription doit être analysée du point de vue de Mme Marineau.

[40] Par ailleurs, une revue de la jurisprudence démontre que l'opportunité de se prononcer sur la prescription au stade de l'autorisation ou de plutôt renvoyer le débat pour être décidé au mérite du recours varie selon les circonstances de chaque affaire, selon la complexité particulière de l'analyse, selon la nécessité ou non d'une enquête et d'une preuve complète, ainsi que d'un examen approfondi¹⁹.

[41] En bref, à moins d'une situation claire, tout argument de prescription doit être examiné au fond, après avoir entendu toute la preuve²⁰. Il s'agit en quelque sorte d'appliquer la règle de grande prudence, dont un tribunal doit faire preuve avant de conclure au rejet d'un recours en autorisation au motif de l'absence d'apparence sérieuse de droit²¹.

[42] Toutefois, la Cour d'appel enseigne que, lorsque le recours est prescrit à sa face même et est par conséquent voué à l'échec, le rejet immédiat au stade de l'autorisation doit être décrété²².

[43] En l'espèce, eu égard à la nature du débat, le Tribunal dispose des éléments nécessaires pour se prononcer sur la question, les mêmes dont le juge du fond disposera si le recours est autorisé. Il s'agit d'apprécier des faits non contestés et des arguments en droit. Il n'est donc pas approprié de renvoyer le débat à une prochaine étape.

[44] D'ailleurs, la nature du débat – l'effet suspensif ou non d'un recours collectif analogue – est la même que dans l'affaire *Option Consommateurs c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*²³, dans laquelle la Cour d'appel, à l'instar de la juge

¹⁶ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, par. 109. Pour une application, voir également *Godin c. Société canadienne de la Croix-Rouge*, préc., note 13, p. 2-3, et *Option Consommateurs c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2010 QCCA 1416, par. 9 et suiv.

¹⁷ *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 43.

¹⁸ *Id.*

¹⁹ Voir par exemple *Tremaine c. A.H.Robins Canada inc.*, 1990 CanLII 2808 (QC CA), J.E. 90-1642, p. 12; *Godin c. Société canadienne de la Croix-Rouge*, préc., note 13, p. 2 et suiv; *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc. note 8, par. 137-139; *Association des propriétaires et locataires de St-Ignace-du-Lac inc. c. Consolidated Bathurst inc.*, J.E. 91-325 (C.S.), p. 7; *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1236 c. Outremont (Ville d')*, J.E. 98-475 (C.S.), p. 6-7; *Lambert c. Whirlpool Canada, l.p.*, préc., note 13, par. 41 et suiv.

²⁰ *Regroupement des citoyens du secteur des Constellations c. Lévis (Ville de)*, 2011 QCCS 1399, par. 79.

²¹ *Rousselet c. Corporation de l'École polytechnique*, préc., note 13, par. 12.

²² *Godin c. Société canadienne de la Croix-Rouge*, préc., note 13, p. 2; *Option Consommateurs c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, préc., note 16, par. 10 et 32; *Gordon c. Mailloux*, préc., note 13, par. 13-16; *Rousselet c. Corporation de l'École polytechnique*, préc., note 13, par. 12. Voir également *Option Consommateurs c. Banque de Montréal*, 2006 QCCS 5353, par. 202 et *Lambert c. Whirlpool Canada, l.p.*, préc., note 13, par. 41 et 60.

²³ Préc., note 16.

d'instance, se livre au stade de l'autorisation à l'exercice de déterminer si la requérante est ou non membre du groupe visé par l'autre recours.

b. Requête Morin : position de Mme Marineau

[45] Mme Marineau s'appuie en premier lieu sur la description du groupe envisagé dans la requête Morin :

Toutes les personnes physiques et morales [...] s'étant vues facturer par l'intimée [...] 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.

[46] Mme Marineau argue que la mention de « frais de résiliation de contrat », considérée distinctement des autres frais, est une référence générique à tous frais de résiliation pour des contrats avec Bell. Cette référence générique peut donc inclure les services d'accès internet et de télévision. Mme Marineau est par conséquent membre du groupe qu'entend représenter M. Morin pour ces services.

[47] Mme Marineau ajoute que le paragraphe 8.1, ajouté par amendement à la requête Morin pour compléter le paragraphe 8, confirme sa compréhension, puisqu'il mentionne des services autres que la téléphonie filaire. Ces deux paragraphes sont ainsi rédigés :

8. L'intimée est une entreprise pancanadienne spécialisée dans les services de télécommunication filaire ou terrestre;

8.1 Plus spécifiquement, l'intimée dispense et facture ses clients pour des services de télédistribution, d'accès internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil;

[48] Finalement, Mme Marineau réfère à la liste des membres connus de M. Morin²⁴, qui indique les divers services de Bell auxquels ceux-ci sont abonnés. Ces services ne sont pas limités à la téléphonie filaire.

[49] Selon Mme Marineau, c'est le jugement Savard qui exclut du groupe les services autres que la téléphonie filaire de Bell, et ce, en raison d'une preuve insuffisante.

c. Requête Morin : position de Bell

[50] En résumé, Bell fait valoir que la lecture de l'ensemble de la requête Morin et des pièces à son soutien mène à la constatation que seuls les abonnés du service de téléphonie filaire sont visés. C'est également la constatation que fait la juge Savard, qui amène celle-ci à reformuler la description du groupe afin d'en préciser la portée, en conformité avec les allégations de la requête Morin et la preuve afférente.

²⁴ Produite en l'instance sous la cote R-6.

d. Discussion

[51] Pour établir quels sont les membres du groupe auxquels le recours Morin « profite »²⁵, il convient de s'attarder, non seulement à la description du groupe, mais également au contenu de l'ensemble de la requête pour autorisation²⁶.

[52] En l'occurrence, les allégations de la requête Morin apportent un éclairage qui confirme que tous les frais listés dans la description du groupe se rapportent strictement au service de téléphonie filaire.

[53] Les principales allégations pertinentes à cet égard sont les suivantes :

1. Les requérants sollicitent 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 ils sont eux-mêmes membres, 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 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. »

LES PARTIES

[...]

3. Le requérant Morin a été un client de l'intimée dans le cadre d'un contrat d'adhésion pendant plus de 50 ans [...];

4. Au meilleur de sa mémoire, le requérant Morin n'a jamais conclu de contrat écrit avec l'intimée ou signé quelque document que ce soit relativement à son service de téléphonie résidentielle terrestre ou filaire (ci-après « téléphonie filaire »);

5. Le requérant Morin est toutefois catégorique sur le fait qu'il n'a signé aucun contrat ou autre document à cet égard au cours des trois (3) dernières années;

[...]

7.1 Le requérant Barbeau a été un client de l'intimée dans le cadre d'un contrat d'adhésion pendant plus de 37 ans [...];

7.2 Le requérant Barbeau n'a jamais conclu de contrat écrit avec l'intimée ou signé quelque document que ce soit relativement à son service de téléphonie résidentielle terrestre ou filaire (ci-après « téléphonie filaire »);

7.3 Le requérant Barbeau est toutefois catégorique sur le fait qu'il n'a signé aucun contrat ou autre document à cet égard au cours des trois (3) dernières années;

[...]

²⁵ C.c.Q., art. 2098, al. 1.

²⁶ *Option Consommateurs c. Banque de Montréal*, 2007 QCCS 6026, par. 53; *Option Consommateurs c. Banque de Montréal*, 2008 QCCS 3619, par. 100.

8. L'intimée est une entreprise pancanadienne spécialisée dans les services de télécommunication filaire ou terrestre;

8.1 Plus spécifiquement, l'intimée dispense et facture ses clients pour des services de télédistribution, d'accès Internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil;

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DES REQUÉRANTS

LE REQUÉRANT ROBERT MORIN

9. Le ou vers le 26 octobre 2009, le requérant Morin a changé de fournisseur pour ses services de téléphonie résidentielle filaire;

[...]

11. À la suite de ce changement de fournisseur, le requérant Morin a reçu une facture de l'intimée pour divers frais de résiliation et d'annulation s'élevant à la somme de 209,61 \$ taxes incluses, tel qu'il appert de la facture datée du 12 novembre 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote R-1;

[...]

LE REQUÉRANT SERGE BARBEAU

20.4 Au cours du mois d'août 2010, le requérant Barbeau a changé de fournisseur de service de téléphonie résidentielle et a mis fin à son entente de services avec l'intimée;

20.5 Dans son relevé de compte du 8 septembre 2010, des frais d'annulation de téléphonie résidentielle (19,76 \$) et des frais de résiliation de contrat (50,00 \$) totalisant la somme de 69,76 \$ plus taxes ont été facturés au requérant par l'intimée, tel qu'il appert du relevé de compte daté du 8 septembre 2010 communiqué au soutien des présentes sous la cote R-5;

[...]

21. Non seulement ces frais de résiliation et d'annulation n'ont jamais été divulgués et/ou dénoncés aux requérants par l'intimée, mais ceux-ci les considèrent (...) abusifs et disproportionnés;

[...]

25. Les requérants demandent donc l'annulation de tous les frais de résiliation et d'annulation qui leur ont été facturés par l'intimée et le remboursement des sommes qui ont été payées à ce titre par le requérant Barbeau;

[...]

27. Subsidiairement, si le tribunal ne concluait pas à l'annulation complète des frais de résiliation de contrat, les requérants considèrent que ces frais devraient être substantiellement réduits pour qu'ils reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par l'intimée, [...] selon la preuve qui pourra en être faite par cette dernière;

[...]

LES DOMMAGES

33. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants peuvent être réclamés à l'intimée :

- a) Le remboursement des frais pour bris de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- b) La somme de 500,00 \$ à titre de dommages pour troubles et inconvénients découlant des démarches de recouvrement et/ou de l'atteinte au dossier de crédit;
- 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

34. Le groupe pour lequel les requérants entendent 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 (SIC) OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

35. 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 des requérants;
36. En effet, les fautes commises par l'intimée à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des requérants, tel que détaillé précédemment;

[...]

39. 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;

40. Cette pratique de commerce de l'intimée est d'autant plus insidieuse à l'égard des Membres qui, comme les requérants, ont été clients de l'intimée pour leurs services de téléphonie filaire pendant plusieurs décennies;

41. [...] 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 de téléphonie filaire et encore moins pour en fixer un terme de 24 mois ou autre;

[...]

43. 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;

[...]

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

[...]

55.1 Plusieurs anciens clients l'intimée qui ont vécu les situations décrites par les requérants 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;

(Le soulignement est ajouté.)

[54] Il appert clairement que les faits donnant ouverture au recours de M. Morin et du corequérant à la requête Morin réfèrent strictement au service de téléphonie filaire et aux frais qui leur ont été facturés à la suite de leur décision d'y mettre fin²⁷.

[55] Il en est également ainsi pour les faits donnant ouverture au recours de chacun des membres du groupe. Les allégations de la requête à cet égard réfèrent au service de téléphonie filaire de Bell, soit expressément²⁸ soit par référence aux faits déjà allégués à l'égard des requérants²⁹.

[56] En outre, les frais listés dans la description du groupe sont tous des frais facturés aux requérants en lien avec le service de téléphonie filaire. L'une des factures (R-1) est produite en l'instance³⁰ : on y voit notamment des « Frais de résiliation de contrat », la même expression reproduite dans la description du groupe. Il ne s'agit donc pas d'une simple expression générique, mais bien de l'un des frais facturés par Bell à M. Morin à la suite de sa décision de mettre fin au service de téléphonie filaire.

[57] Il convient de préciser que ces constatations apparaissent d'une simple lecture de la requête Morin et de la facture R-1 et non d'un quelconque besoin d'interprétation de celles-ci. La juge Savard fait d'ailleurs la même lecture de la requête Morin et des pièces à son soutien lorsqu'elle écrit :

[115] Les allégations de la requête en autorisation et les pièces déposées à son soutien portent sur les Frais relatifs au service de téléphonie filaire^{(Voir notamment les paragraphes 40 et 43 de la Requête amendée qui réfèrent expressément aux membres du groupe comme étant les clients du service de téléphonie filaire} ; la preuve présentée au Tribunal, également.

[58] Les seules mentions dans la requête Morin de services autres que celui de la téléphonie filaire se trouvent au paragraphe 8.1 et dans la liste des membres connus introduite par le paragraphe 55.1.

[59] D'abord, ces mentions doivent être lues dans le contexte de l'ensemble de la requête et non être prises isolément.

[60] Ensuite, le paragraphe 8.1 se trouve dans la section qui décrit les parties et sa portée doit être limitée en conséquence. D'ailleurs, le même paragraphe se retrouve dans

²⁷ Voir par exemple les par. 9, 11, 20.4, 20.5, 21, 25 et 27 de la requête Morin.

²⁸ Requête Morin, par. 40, 41 et 43.

²⁹ *Id.*, par. 35 et 36.

³⁰ Pièce I-11.

la requête pour autorisation en l'instance³¹, rédigée par les mêmes avocats qui signent la requête Morin. Or, alors que la requête en l'instance ne vise que les services d'accès internet et de télévision, le paragraphe en question réfère également aux services de téléphonie filaire et de téléphone sans fil. Clairement, il s'agit là d'une simple allégation descriptive des activités de Bell.

[61] Enfin, à défaut d'allégations à cet effet, la simple mention d'autres services que la téléphonie filaire dans la liste des membres connus ne peut suffire à conclure que la requête Morin entend profiter aux abonnés de ces autres services.

[62] Bref, la requête Morin ne profite pas à Mme Marineau. La prescription de son droit d'action contre Bell, à titre d'abonnée des services d'accès internet et de télévision, n'est donc pas suspendue.

* *

[63] Vu la conclusion à laquelle le Tribunal en vient, il n'apparaît pas nécessaire de disposer de l'argument de Mme Marineau selon lequel c'est le jugement Savard qui, en raison d'une preuve insuffisante, restreint le recours aux abonnés du service de téléphonie filaire. Le Tribunal le fait néanmoins. L'argument est sans fondement; au contraire, la juge Savard constate elle aussi que les allégations de la requête Morin et les pièces à son soutien visent uniquement le service de téléphonie filaire.

[64] Il convient de citer au long les extraits pertinents du jugement Savard à ce sujet :

3.3 LA COMPOSITION DU GROUPE REND-ELLE DIFFICILE OU PEU PRATIQUE L'APPLICATION DES ARTICLES 59 OU 67 C.P.C.?

[90] La clientèle de Bell pour le service de téléphonie filaire s'étend à travers tout le Québec.

[91] La modicité des Frais réclamés par Bell rend difficile ou peu pratique l'obtention de mandats de représentation.

[...]

4. LA DESCRIPTION DU GROUPE

[...]

[109] Les parties comprennent différemment la portée du groupe recherché.

[110] Selon les Requérants, celui-ci vise tous les clients de Bell, sans distinction quant à la nature du service dont ils bénéficiaient. Le groupe vise donc les clients des services de téléphonie filaire, de télévision et d'accès à l'internet.

[111] Selon Bell, le groupe ne peut inclure que les clients du service de téléphonie filaire.

[112] Le Tribunal est d'accord avec la position de Bell.

[113] La définition du groupe doit être circonscrite de façon à être conforme à la preuve sur laquelle le tribunal se fonde pour déterminer les conditions d'autorisation du recours.

³¹ Au par. 6.

[114] En l'instance, les Requérants n'ont jamais été clients de Bell pour des services autres que la téléphonie filaire.

[115] Les allégations de la requête en autorisation et les pièces déposées à son soutien portent sur les Frais relatifs au service de téléphonie filaire (Voir notamment les paragraphes 40 et 43 de la Requête amendée qui réfèrent expressément aux membres du groupe comme étant les clients du service de téléphonie filaire); la preuve présentée au Tribunal, également.

[116] Seuls le paragraphe 8.1 de la requête en autorisation et la pièce R-7 intitulée « Liste des membres connus » font référence aux autres services offerts par Bell.

[117] Le paragraphe 8.1 de la requête en autorisation, ajouté par amendement en cours d'instance, prévoit uniquement que Bell « facture ses clients pour des services de télédistribution, d'accès Internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil ».

[118] En plus d'être partiellement inexact, ce paragraphe n'indique pas que les frais facturés par Bell pour ces services incluent des frais d'annulation et de résiliation. Le Tribunal ne peut le présumer.

[119] Quant aux informations contenues à la « Liste des membres connus », préparée par les avocats des Requérants, elles sont insuffisantes pour établir une similitude entre la situation des Requérants et de ceux ayant adhéré à d'autres services de Bell.

[120] Essentiellement, cette liste indique le nom de 35 clients de Bell, décrit les services offerts à chacun d'eux (téléphonie filaire, télévision, accès Internet et erronément, la téléphonie sans fil) et précise le montant total des frais facturés, sans ventiler les services offerts ni la nature des frais facturés. S'agit-il de frais d'annulation? De frais de résiliation? Ou encore, de frais découlant de l'achat d'équipements? Encore une fois, le Tribunal l'ignore et ne peut le présumer.

[121] Le Tribunal ignore également si les services autres que le service de téléphonie filaire sont assujettis au même encadrement législatif.

[122] Ces deux seules références dans la requête en autorisation aux services autres que la téléphonie filaire, ne permettent pas de conclure, même *prima facie*, que la situation des clients bénéficiant des autres services comporte les mêmes caractéristiques que celles relevées par les Requérants.

[123] Ainsi, les clients bénéficiant du service de téléphonie filaire correspondent exclusivement aux membres qui seraient dans la même situation juridique que celle que les Requérants énoncent dans leur requête.

[124] Il est possible, tel que les Requérants le soutiennent, qu'en limitant le groupe au seul service de téléphonie filaire, il en résulte une multiplicité de recours pour les autres services. Par contre, il ne revient pas au tribunal de rédiger la requête en lieu et place des Requérants et de constituer le groupe qui aurait possiblement pu l'être au départ, lorsque la requête en autorisation et la preuve ne le soutiennent pas.

[125] Par ailleurs, le Tribunal note que la description du groupe proposé précise le début de la période concernée au 1^{er} octobre 2007, mais aucune date de fin de période. Compte tenu de l'analyse ci-haut énoncée quant aux nouveaux articles 214.1 à 214.11 de la *Loi* applicables aux contrats, tels ceux de la téléphonie filaire, conclus le ou après le 30 juin 2010, le Tribunal entend fixer une telle date de fin de période.

[126] En conséquence, le Tribunal formule de la façon suivante le libellé du groupe autorisé afin d'en préciser la portée, fixer une date de fin de période et éliminer la référence aux types de frais d'annulation facturés :

Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filaire) de Bell Canada, qui se sont vues facturer par cette dernière, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010.

(Le soulignement est ajouté.)

[65] Les paragraphes 90 et 91 démontrent bien que la juge Savard considère que la requête Morin ne vise que les abonnés du service de téléphonie filaire. Bien sûr, vu le différend entre les parties à ce sujet, elle se doit de se prononcer sur la question. Elle le fait notamment en constatant que les allégations de la requête et les pièces à son soutien, tout comme la preuve afférente, ne portent que sur le service de téléphonie filaire :

[115] Les allégations de la requête en autorisation et les pièces déposées à son soutien portent sur les Frais relatifs au service de téléphonie filaire; la preuve présentée au Tribunal, également.

[...]

[122] Ces deux seules références dans la requête en autorisation aux services autres que la téléphonie filaire, ne permettent pas de conclure, même *prima facie*, que la situation des clients bénéficiant des autres services comporte les mêmes caractéristiques que celles relevées par les Requérants.

[...]

[124] Il est possible, tel que les Requérants le soutiennent, qu'en limitant le groupe au seul service de téléphonie filaire, il en résulte une multiplicité de recours pour les autres services. Par contre, il ne revient pas au tribunal de rédiger la requête en lieu et place des Requérants et de constituer le groupe qui aurait possiblement pu l'être au départ, lorsque la requête en autorisation et la preuve ne le soutiennent pas.

(Le soulignement est ajouté.)

* *

[66] Pour conclure sur la question, le recours personnel de Mme Marineau contre Bell est prescrit et sa requête pour autorisation d'exercer un recours collectif ne peut donc être accueillie.

[67] Néanmoins, tel qu'annoncé précédemment, le Tribunal se prononce ci-après succinctement sur l'ensemble des conditions d'exercice du recours.

1.2. Service de télévision

a. Position des parties

[68] Bell affirme que c'est une entreprise distincte, Bell ExpressVu, qui est le fournisseur du service de télévision. C'est donc avec cette dernière que Mme Marineau contracte. Le document I-2 est clair à cet égard : seuls les noms de Bell ExpressVu et de Bell ExpressVu inc. y apparaissent, ainsi que sur les contrats types I-1 et I-3. Jamais Bell ne laisse croire à Mme Marineau que Bell ExpressVu ne serait que son mandataire.

[69] En réalité, c'est Bell qui agit à titre de mandataire de Bell ExpressVu pour la facturation du service de télévision. C'est ce qui explique que les factures transmises à Mme Marineau sont au nom de Bell plutôt qu'au nom de Bell ExpressVu.

[70] Ainsi, à défaut d'un lien de droit entre Mme Marineau et Bell pour le service de télévision, le recours collectif proposé ne saurait être autorisé pour les frais reliés à ce service.

* *

[71] De son côté, Mme Marineau soutient que c'est avec Bell qu'elle contracte pour le service de télévision, en même temps qu'elle le fait pour le service d'accès internet. Elle le fait en réponse à une promotion de Bell. Le contrat est formé au moment où elle s'abonne ainsi par téléphone. Le document I-2, signé ultérieurement, n'est qu'un document qui fait état de clauses externes au contrat déjà conclu avec Bell. C'est d'ailleurs cette dernière qui facture pour le service, en son nom, et qui perçoit les frais liés au service.

[72] Subsidièrement, Mme Marineau avance que Bell, par ses agissements, laisse croire que c'est à titre de mandataire de Bell que Bell ExpressVu signe le document I-2 avec Mme Marineau, donnant lieu à un mandat apparent et à la responsabilité de Bell en vertu de l'article 2163 C.c.Q.

[73] Ou encore, plaide Mme Marineau, lorsqu'elle s'abonne par téléphone auprès de Bell, celle-ci, quoique mandataire de Bell ExpressVu, agit en son propre nom au sens où l'entend l'article 2157, alinéa 2 C.c.Q.

[74] Dans tous les cas, Mme Marineau argue qu'elle est en droit d'obtenir réparation de Bell, celle-là même à qui elle a payé les frais pour bris de contrat.

b. Discussion

[75] L'expression « paraissent justifier », au paragraphe 1003 b) C.p.c., signifie que le juge n'a pas à trancher le fond du litige, mais uniquement à s'assurer du sérieux *prima facie* du syllogisme juridique proposé par celui ou celle qui demande d'exercer le recours

collectif³². À l'étape de l'autorisation, le fardeau de la requérante en est un de démonstration et non de preuve³³.

[76] La requête pour autorisation et les éléments de preuve qui la complètent doivent faire état d'une cause défendable, soutenable, justifiable, qui n'est donc pas frivole ou manifestement mal fondée³⁴. Pour ce faire, les faits allégués sont tenus pour avérés, tout en prenant en compte les autres éléments de preuve versés au dossier³⁵.

[77] Quand le contrat est-il formé pour le service de télévision? Au moment où Mme Marineau s'abonne au téléphone ou au moment où elle signe le document I-2? Le document I-2, le contrat type de location ExpressVu I-1 et le contrat type de service ExpressVu I-3 forment-ils le contrat ou s'agit-il plutôt de documents énonçant des clauses externes au contrat déjà conclu au téléphone? Quel était la compréhension de Mme Marineau de l'implication de Bell ExpressVu, le cas échéant? Il s'agit là de questions qui ne pourraient trouver réponses qu'au terme d'une enquête complète au fond.

[78] Certes, les arguments de Bell paraissent sérieux.

[79] Toutefois, eu égard aux faits allégués, aux éléments de preuve déposés et au droit applicable, Mme Marineau fait valoir une cause soutenable lorsqu'elle avance que c'est au moment de son abonnement par téléphone qu'elle contracte avec Bell et que c'est effectivement celle-ci qui est la partie responsable, le cas échéant, pour le remboursement des frais de bris de contrat, et ce, quel que soit le chapeau qu'elle pouvait porter sans que Mme Marineau en ait connaissance.

[80] Mme Marineau n'est pas tenue de démontrer que son recours sera probablement accueilli³⁶. En outre, le Tribunal n'a pas à évaluer les risques et les écueils qui la guettent³⁷. Il suffit de constater que Mme Marineau fait la démonstration *prima facie* du sérieux du syllogisme juridique qu'elle propose au sujet de son lien de droit avec Bell pour le service de télévision.

1.3. Divulgateion et caractère abusif des frais

[81] Faisant appel aux articles 1435 et 1437 C.c.Q. et 8, 12 et 272 LPC, Mme Marineau réclame le remboursement des frais pour bris de contrat qu'elle a dû payer à Bell. Elle fait valoir qu'en vertu des articles 1435 C.c.Q. et 12 et 228 LPC, Bell ne peut exiger ces frais faute de les avoir divulgués au moment de l'abonnement. Elle ajoute qu'ils sont abusifs, excessifs et exorbitants, de sorte qu'elle est en droit d'en demander l'annulation ou, à tout le moins, la réduction en vertu des articles 1437 et 1623 C.c.Q. et 8 et 272 LPC, afin de refléter le préjudice réellement subi par Bell.

³² *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 12, par. 61; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, par. 37; *Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 41.

³³ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 12, par. 61.

³⁴ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 12, par. 61; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, par. 37; *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc., note 8, par. 70.

³⁵ *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, préc., note 8, par. 65.

³⁶ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 12, par. 65.

³⁷ *Morin c. Bell Canada*, préc., note 32, par. 53.

[82] De son côté, Bell soutient que les frais sont divulgués de façon précise, dans les contrats et documents I-5, I-6 et I-7 pour le service internet, I-1 et I-2 pour le service de télévision. De plus, selon elle, Mme Marineau ne fait pas la démonstration de leur caractère abusif, se contentant d'allégations qui relèvent de l'opinion, de l'argumentation juridique ou de l'hypothèse et qui doivent par conséquent être écartées³⁸. Enfin, Bell argue que la preuve déposée démontre que Mme Marineau a tiré des avantages économiques en contrepartie de l'imposition des frais de bris de contrat, qui sont par conséquent légitimes.

[83] Encore une fois, eu égard aux faits allégués et à la preuve et malgré le sérieux apparent des moyens de défense de Bell, il reste que Mme Marineau fait la démonstration du sérieux du syllogisme juridique qu'elle avance, selon lequel les frais de bris de contrat ne lui ont pas été divulgués en temps opportun ou seraient abusifs.

[84] Seule la preuve au fond permettra de déterminer quand les frais devaient lui être dénoncés, s'ils l'ont été et s'ils l'ont été adéquatement.

[85] Quant au caractère excessif des frais de bris de contrat, les allégations de la requête pour autorisation ne relèvent pas uniquement de l'opinion, mais introduisent des faits palpables qui sont à cette étape tenus pour avérés, à savoir la distance qui sépare les frais et le montant que peut justifier Bell à titre de pénalité ou de dommages liquidés, la distance qui sépare lesdits frais du préjudice réellement subi par Bell et l'absence de bénéfice économique pour Mme Marineau en contrepartie³⁹.

1.4. Dommages résultant de menaces de procédures

[86] Mme Marineau réclame 500 \$ de Bell à titre de dommages découlant de la menace de procédures de recouvrement proférée par un préposé de Bell.

[87] Les allégations de la requête pour autorisation de Mme Marineau ne démontrent pas le sérieux de cette cause d'action, plus particulièrement pour ce qui concerne le préjudice que lui aurait causé la menace.

[88] Par conséquent, les faits allégués ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées et l'autorisation d'exercer un recours collectif pour cette cause d'action ne saurait être accordée pour ce motif.

1.5. Dommages punitifs

[89] Mme Marineau réclame de Bell le paiement de dommages-intérêts punitifs en conformité avec l'article 272 LPC, en raison des manquements qu'elle lui reproche à ses obligations de divulgation en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*.

[90] Bell ne conteste pas que cette cause d'action satisfait aux critères de l'apparence de droit. Le Tribunal le confirme.

³⁸ *Option Consommateurs c. Bell Mobilité*, 2008 QCCA 2201, par. 38; *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, par. 37.

³⁹ *Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif*, par. 44, 49 et 52.

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

[91] La condition énoncée au paragraphe 1003 a) C.p.c. suppose que l'on détermine s'il existe un dénominateur commun entre les réclamations des membres du groupe⁴⁰. Dans l'arrêt *Vivendi Canada inc.*⁴¹, la Cour suprême rappelle que la présence d'une seule question commune suffit⁴². Quoique cette question doive jouer un rôle non négligeable quant au sort du recours, il n'est pas requis qu'elle permette une résolution complète du litige.

[92] En outre, des questions communes n'appellent pas nécessairement des réponses communes, ce que n'exige pas l'article 1003⁴³. Le cas échéant, des sous-groupes pourront être mis en place pour traiter les questions individuelles⁴⁴. En soi, l'existence de sous-groupes à l'intérieur du groupe proposé ne constitue pas un motif suffisant pour refuser l'autorisation d'exercer un recours collectif, dans la mesure où une question commune rallie l'ensemble des membres⁴⁵.

[93] Mme Marineau identifie ainsi les questions reliant chaque membre du groupe à Bell⁴⁶ :

- 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 ?

⁴⁰ *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 15, par. 76. Pour un résumé de ce qui constitue une question identique, similaire ou connexe, voir *Morin c. Bell Canada*, préc., note 32, par. 79.

⁴¹ *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, au par. 58.

⁴² Voir également *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 15, par. 77.

⁴³ *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, par. 4, 51 et 59.

⁴⁴ *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 15, par. 80.

⁴⁵ *Rumley c. Colombie-Britannique*, [2001] 3 RCS 184, 2001 CSC 69, par. 26-27 et 32; *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, [2001] 2 RCS 534, 2001 CSC 46, par. 53-54; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 9, par. 76; *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2012 QCCA 1396, par. 78; *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 15, par. 80; *Tremblay c. Ameublements Tanguay inc.*, 2011 QCCS 3078, par. 101.

⁴⁶ *Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif*, par. 71.

- 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 ?

[94] Bell fait valoir, avec raison, qu'au moins une question commune doit relier l'ensemble des membres du groupe, avant qu'il soit question de sous-groupes. Elle convient que n'eut été de l'implication de deux services et de deux fournisseurs distincts – Bell et Bell ExpressVu -, le recours envisagé par Mme Marineau présenterait effectivement certaines questions communes aux membres abonnés d'un service en particulier. Toutefois, il fait valoir que cette implication de deux services et de deux fournisseurs, dont l'un est absent des procédures, exigera des analyses distinctes pour l'un et l'autre, pouvant entraîner des réponses différentes. Il s'agirait en réalité de deux recours distincts.

[95] Bell a tort. Les allégations de la requête pour autorisation, complétées par la preuve déposée, permettent d'identifier des questions communes à l'ensemble des membres, certaines d'entre elles énoncées par Mme Marineau dans sa requête, faisant parfois appel à l'élaboration de questions de principe⁴⁷, par exemple sur le moment où sont formés les contrats considérant que les abonnements s'effectuent par téléphone ou encore sur le moment et la manière dont les frais sont dénoncés.

[96] Que les réponses puissent varier d'un service à l'autre ne signifie pas que la question n'est pas commune⁴⁸.

[97] Vu le rejet de la demande d'autorisation pour cause de prescription, il n'est pas utile de pousser plus loin l'identification et l'énoncé des questions communes.

3. COMPOSITION DU GROUPE PROBLÉMATIQUE POUR UN RECOURS EN VERTU DES ARTICLES 59 OU 67 C.P.C. (ART. 1003 C) C.P.C.) – REPRÉSENTATION ADÉQUATE PAR LA REQUÉRANTE (ART. 1003 D) C.P.C.)

[98] Avec raison, Bell ne conteste pas que le recours envisagé par Mme Marineau satisfait aux conditions énoncées aux paragraphes 1003 c) et d) C.p.c.

F. CONCLUSION

[99] Considérant la prescription du recours personnel de Mme Marineau à l'égard de Bell, sa demande d'autorisation d'intenter un recours collectif doit échouer.

⁴⁷ Voir, à titre d'exemple dans une affaire similaire, *Brière c. Rogers Communication*, 2012 QCCS 2733, aux par. 58, 63 et 65.

⁴⁸ *Supra*, par. [92].

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la *Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentant* de la requérante, ANNE MARINEAU, avec dépens.



CHRISTIAN J. BROSSARD, J.C.S.

M^o David Bourgoïn
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Procureur de la requérante

M^o Marie Audren
BORDEN LADNER GERVAIS, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Procureure de l'intimée

TABLE DES MATIÈRES

A. APERÇU	1
B. CONTEXTE	2
1. Faits allégués à la requête pour autorisation	2
2. Preuve additionnelle	2
C. POSITION DES PARTIES.....	4
D. DROIT APPLICABLE	5
E. ANALYSE	7
1. Apparence de droit (art. 1003 b) C.p.c.)	7
1.1. Prescription	7
a. Détermination au stade de l'autorisation	8
b. Requête Morin : position de Mme Marineau.....	10
c. Requête Morin : position de Bell	10
d. Discussion.....	11
1.2. Service de télévision	18
a. Position des parties.....	18
b. Discussion.....	18
1.3. Divulgence et caractère abusif des frais.....	19
1.4. Dommages résultant de menaces de procédures	20
1.5. Dommages punitifs	20
2. Questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes (art. 1003 a) C.p.c.) 21	21
3. Composition du groupe problématique pour un recours en vertu des articles 59 ou 67 C.p.c. (art. 1003 c) C.p.c.) – Représentation adéquate par la requérante (art. 1003 d) C.p.c.).....	22
F. CONCLUSION	22
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	23
TABLE DES MATIÈRES.....	24