

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DU QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000776-159

DATE : Le 10 juillet 2017

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ROBERT CASTIGLIO, J.C.S.

JOSEPH FRAINETTI
Demandeur

c.

BELL CANADA
- et -
BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
- et -
BELL MOBILITÉ INC.
Défenderesses

JUGEMENT

INTRODUCTION

[1] Joseph Frainetti (« Frainetti ») requiert l'autorisation d'exercer une action collective à l'encontre de Bell Canada, Bell Expressvu société en commandite, et Bell Mobilité inc. (collectivement, « Bell » ou les « défenderesses ») relativement à l'augmentation des tarifs et la diminution de rabais sur les tarifs pour les services de téléphonie, de téléphonie mobile à forfait post-payé, d'internet, de télévision par fibre optique et de télévision satellite.

[2] Selon les prétentions de Frainetti, qui désire être désigné comme représentant des membres du groupe, les modalités de service liant les défenderesses à leurs différents clients contreviennent à l'article 11.2 de la *Loi*

sur la protection du consommateur¹ (« L.p.c. ») puisqu'elles leur permettent de modifier unilatéralement le contrat de service sans respecter les formalités impératives énoncées audit article qui stipule que :

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

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

b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

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

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129. »

[3] Par une demande remodifiée le 8 février 2017, Frainetti requiert l'autorisation d'exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie du groupe suivant, dont il est lui-même membre :

« Toutes les personnes physiques, sauf un commerçant qui a conclu un contrat aux fins de son commerce, dont la tarification mensuelle pour le service Bell Téléphonie et/ou Bell Internet et/ou Bell Télé Satellite et/ou Bell Télé Fibe et/ou Bell Mobilité à forfait postpayé a été modifiée

¹ R.L.R.Q. c. P-40.1.

unilatéralement par l'intimée Bell Expressvu et/ou par l'intimée Bell Canada et/ou par l'intimée Bell Mobilité et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment depuis le 27 novembre 2012 »

[4] Selon Frainetti, les principales questions à être traitées collectivement sont :

« a) Les membres du Groupe sont-ils liés aux Intimées par des contrats de consommation?

b) Les clauses prévoyant que les Intimées peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles illégales puisqu'elles contreviennent à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

c) Les clauses, ainsi que les augmentations de tarifs et diminutions de rabais, sont-elles inopposables aux membres du Groupe en vertu de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

d) Les agissements reprochés aux Intimées ont-ils causé des dommages aux membres du Groupe?

e) Les Intimées sont-elles responsables des dommages subis par le requérant et les membres du Groupe?

f) Les Intimées doivent-elles être condamnées à des dommages punitifs en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*? »

[5] Quant aux principales conclusions recherchées, elles sont ainsi libellées :

« **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;

DÉCLARER nulle toute clause ou partie de clause des contrats liant les membres du Groupe aux Intimées qui prévoit que les Intimées peuvent modifier unilatéralement les dispositions du contrat sans transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c) de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

DÉCLARER que les modifications aux tarifs imposées par les Intimées sont illégales et inopposables aux membres du Groupe en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;

CONDAMNER les Intimées à rembourser à chacun des membres du Groupe le ou les montants illégalement imposés par elles et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

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

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

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

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

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

LE TOUT avec frais de justice (...) y compris les frais d'expertise et d'avis. »

[6] Les défenderesses reconnaissent que la demande d'autorisation soulève, à l'égard des membres du groupe, des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes; elles admettent aussi que les conditions énoncées aux alinéas 3 et 4 de l'article 575 du *Code de procédure civile*² (« C.p.c. ») sont remplies. Toutefois, elles sont d'avis que les faits allégués ne peuvent donner ouverture aux conclusions recherchées.

[7] À titre subsidiaire, Bell soutient qu'il n'y a pas apparence de droit à l'égard de Bell Expressvu et Bell Mobilité.

[8] Toujours à titre subsidiaire, Bell affirme que la description du groupe suggérée par Frainetti doit être modifiée, non seulement pour y exclure Bell Expressvu et Bell Mobilité, vu l'absence d'apparence de droit à leur égard, mais aussi pour exclure de l'action les services Bell Télé Fibe et Bell Internet de Bell Canada.

² R.L.R.Q., c. C-25.01.

[9] Enfin, les défenderesses soumettent que les allégations de la demande d'autorisation sont insuffisantes pour donner ouverture à une condamnation à des dommages-intérêts punitifs.

[10] Le Tribunal traitera des questions suivantes :

1. Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées?
2. Dans l'affirmative, y a-t-il lieu de modifier la description du groupe :
 - a. pour exclure Bell Expressvu et Bell Mobilité?
 - b. pour exclure les services Bell Télé Fibe et Bell Internet de Bell Canada?
3. Y a-t-il apparence de droit à des dommages-intérêts punitifs?

QUESTION 1 : LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT-ILS JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES?

[11] Frainetti est un client de Bell Canada dans le cadre de contrats de service Internet et de contrats de service de télévision par fibre optique depuis le 22 avril 2012; il est aussi un client de Bell Mobilité, dans le cadre de contrats de service de téléphonie mobile à forfait postpayé depuis 2008. En outre, Frainetti a aussi été un client de Bell Canada dans le cadre d'un contrat de service de téléphonie résidentielle d'avril 2011 à février 2014.

[12] Au cours de la durée des différents contrats intervenus avec Frainetti, Bell Canada a unilatéralement augmenté les tarifs de ses services, comme il appert des paragraphes 25, 26, et 26.1 de la demande d'autorisation :

« 25. Depuis le 22 avril 2012, date de prise d'effet du contrat du requérant pour le service de Bell Internet, l'intimée Bell Canada a modifié unilatéralement les tarifs prévus au contrat, notamment aux dates et de la manière suivante :

- a) Le 1^{er} janvier 2013, le tarif mensuel pour le service Bell Internet a augmenté de 3,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de novembre 2012 communiquée au soutien des présentes comme pièce R-8C;
- b) Le 1^{er} novembre 2013, le tarif mensuel pour le service Bell Internet a augmenté de 3,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de septembre 2013 communiquée au soutien des présentes comme pièce R-8D;
- c) Le 1^{er} septembre 2014, le tarif mensuel pour le service Bell Internet a augmenté de 4,00\$, tel qu'il appert de la facture du

requérant pour le mois de juillet 2014 produite au soutien des présentes comme pièce R-9;

d) Le 1^{er} janvier 2015, le prix applicable pour chaque Go supplémentaire est passé de 2,00\$/Go à 3,00\$/Go, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de novembre 2014 produite au soutien des présentes comme pièce R-10;

e) Le 1^{er} août 2015, le tarif mensuel pour le service Bell Internet a augmenté de 3,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de juin 2015 produite au soutien des présentes comme pièce R-11;

26. Depuis le 22 avril 2012, date de prise d'effet du contrat du requérant pour le service de Bell Télé Fibe, l'intimée Bell Canada a modifié unilatéralement, à plusieurs occasions, les tarifs prévus au contrat, notamment aux dates et de la manière suivante :

A) Le 1^{er} janvier 2013, le prix mensuel du service Bell Télé Fibe a augmenté de 3,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois d'octobre 2012, communiquée au soutien des présentes comme pièce R-11A;

a) Le 1^{er} novembre 2013, le prix mensuel du service Bell Télé Fibe a augmenté de 1,95\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour les mois de septembre 2013, pièce R-8D;

b) Le 1^{er} septembre 2014, le prix mensuel du service Bell Télé a augmenté de 3,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de juillet 2014, pièce R-9;

c) Le 1^{er} avril 2015, le prix mensuel de tous les services Télé a augmenté de 2,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de février 2015, produite au soutien des présentes comme pièce R-12;

26.1 Dans la période pertinente à la présente action collective, l'intimée Bell Canada a modifié unilatéralement, à plusieurs occasions, les tarifs prévus au contrat du requérant pour le service Bell Téléphonie, notamment aux dates et de la manière suivante :

a) Le 1^{er} janvier 2013, le prix mensuel pour le forfait de téléphonie résidentielle a augmenté de 2,13\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de novembre 2012, pièce R-8C;

b) Le 1^{er} janvier 2013, le prix par utilisation du service de téléphonie résidentielle a augmenté de 0,45\$ jusqu'à un maximum mensuel de 29,50\$ et l'assistance-annuaire a augmenté de 0,50\$

par appel, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de novembre 2012, pièce R-8C;

c) Le 1^{er} novembre 2013, le tarif de base pour les appels longue distance au Canada et à l'étranger a augmenté de 15%, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de juillet 2013 communiquée au soutien des présentes comme pièce R-12A;

d) Le 1^{er} novembre 2013, le prix mensuel pour le forfait de téléphonie résidentielle et le prix mensuel pour le plan d'interurbains illimité dans la province a augmenté respectivement de 2,01\$ et de 2,00\$, tel qu'il appert de la facture du requérant pour le mois de septembre 2013, pièce R-8D; »

[13] Conformément aux modalités de service auxquelles les contrats réfèrent, Frainetti a été avisé de ces modifications par des mentions dans ses factures mensuelles³.

[14] Comme l'indication des modifications se retrouve généralement aux pages 3 ou 4 de la facture mensuelle, Frainetti affirme qu'il doit, à chaque mois, analyser attentivement ses factures afin d'être informé des modifications qu'il qualifie de substantielles à ses contrats.

[15] Puisque les contrats de service intervenus avec l'une ou l'autre des défenderesses sont des contrats de consommation assujettis à la L.p.c., Frainetti soutient qu'elles ne peuvent modifier unilatéralement le tarif de leurs services, en cours de contrat, par un simple avis incorporé à la facture mensuelle, comme le prévoient les modalités de service applicables.

[16] Selon Frainetti, conformément à l'article 11.2 L.p.c., toute augmentation de tarifs, en cours de contrat, doit faire l'objet d'un avis écrit transmis au client au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de cette modification, lequel avis doit contenir exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c) de l'article en question.

[17] Puisque la L.p.c. stipule que la modification d'un contrat faite en contravention de l'article 11.2 est inopposable au consommateur, Frainetti affirme que les différentes augmentations de tarifs ou diminutions de rabais sur les tarifs imposées par les défenderesses à leurs clients, depuis le 27 novembre 2012, sont illégales et qu'il y a lieu d'ordonner le recouvrement collectif des sommes ainsi prélevées.

³ Pièces R-8C, R-8D, R-9, R-10, R-11, R-11A, R-12 et R-12A.

[18] En outre, Frainetti soutient que les agissements illégaux des défenderesses justifient l'octroi, à chacun des membres du groupe, d'une somme de 100 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, conformément à l'article 272 L.p.c.

[19] Les défenderesses reconnaissent avoir modifié unilatéralement leurs tarifs dans le cadre des différents contrats à durée indéterminée intervenus avec leurs clients. Elles affirment toutefois que l'article 11.2 L.p.c. ne limite aucunement leur droit d'aviser les clients de telles modifications tarifaires en affichant cet avis dans une facture mensuelle plutôt que dans un document distinct, comme le suggère Frainetti.

[20] La position des défenderesses, à l'égard de l'interprétation de l'article 11.2 L.p.c., est énoncée aux paragraphes 9 à 15 du plan d'argumentation de leurs procureurs :

« 9. Le Requérent prétend, à tort, que l'emploi, par le législateur, du mot « exclusivement » au paragraphe 11.2(1)b) (*sic*) L.p.c. impose l'envoi de l'avis dans un document distinct.

10. L'emploi par le législateur du mot « exclusivement » s'inscrit plutôt dans la description des deux scénarios distincts suivants lors d'une modification de clause, soit :

a) Dans le cas d'une clause nouvelle, l'inclusion dans l'avis de cette nouvelle clause (« exclusivement la nouvelle clause »); et

b) Dans le cas d'une clause modifiée (qui s'apparente davantage au cas qui nous occupe mais qui se distingue car il s'agit d'une modification à un prix et non à une clause), l'inclusion de la version modifiée ainsi que la version antérieure de la clause.

11. L'application de ces deux scénarios doit s'apprécier à la lumière du fait que les Intimées ne modifient pas une clause mais un prix.

12. Ainsi, ce qui est déterminant est que les clients soient informés d'avance du nouveau prix qu'ils devront payer, ce que les Intimées font par la publication d'un avis sur les factures mensuelles.

13. D'ailleurs, l'article 11.2 L.p.c. ne limite en rien l'habileté pour les Intimées d'aviser leurs clients d'une modification tarifaire en affichant cet avis dans une facture mensuelle plutôt que dans un document distinct.

14. Si un avis dans un document distinct avait été requis, le législateur l'aurait indiqué expressément comme il l'a notamment fait à l'article 2405 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. ») en matière d'assurance.

15. Au surplus, les Intimées soumettent que si l'on devait suivre le raisonnement et l'interprétation très limités du Requéant, toute explication, information additionnelle, ou formule de salutations contenus dans un avis distinct seraient elles aussi à proscrire. »

ANALYSE

[21] Comme le Tribunal l'a déjà souligné, les défenderesses ne contestent pas que la demande d'autorisation de Frainetti soulève, à l'égard des membres du groupe, des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes; en outre, elles admettent que la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles du mandat et que Frainetti est en mesure d'exercer une représentation adéquate des membres.

[22] Les défenderesses sont toutefois d'avis que les faits allégués dans la demande d'autorisation ne peuvent donner ouverture aux conclusions recherchées puisqu'elles estiment avoir le droit d'augmenter le coût de leurs services, dans le cadre de contrats à durée indéterminée, sans avoir à transmettre au client un avis respectant les conditions énoncées à l'article 11.2 L.p.c.

[23] Bell soutient que Frainetti met de l'avant une interprétation erronée de l'article 11.2 L.p.c.; selon Bell, une augmentation de tarifs – ou une diminution de rabais sur les tarifs – dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, peut faire l'objet d'un simple avis intégré à la facture du client puisque, dans un tel cas, il ne s'agit pas d'une nouvelle clause mais simplement d'une augmentation du coût du service offert.

[24] Dans une telle situation, Bell soutient que ce qui est déterminant, c'est que le client soit informé, à l'avance, du nouveau prix qu'il devra payer, ce qui se fait par l'insertion d'un avis dans sa facture mensuelle. Pour Bell, si le législateur avait voulu qu'une simple augmentation de tarif fasse l'objet d'un avis distinct, il l'aurait indiqué expressément comme c'est le cas de l'article 2405 du *Code civil du Québec*⁴ (« C.c.Q. ») en matière d'assurance.

[25] Comme le rappelle une volumineuse et constante jurisprudence, à l'étape de l'autorisation, le rôle du Tribunal consiste à se livrer à un processus de filtrage dans le but d'écarter les poursuites frivoles ou dénuées de tout fondement juridique.

[26] Ainsi, à l'égard de la condition énoncée à l'alinéa 2 de l'article 575 C.p.c., le Tribunal n'a pas à décider, à l'étape de l'autorisation, si Frainetti a raison d'affirmer que toute augmentation de tarifs, en cours de contrat, doit faire l'objet

⁴ R.L.R.Q., c. C-1991.

d'un avis écrit répondant aux exigences de l'article 11.2 L.p.c.; à cette étape, le rôle du Tribunal se limite à déterminer si le syllogisme juridique mis de l'avant par Frainetti est tel qu'il constitue une cause défendable, eu égard aux faits et au droit applicable.

[27] Dans la décision *Infineon*, la Cour suprême rappelle qu'à l'étape de l'autorisation, le fardeau imposé au demandeur consiste à démontrer l'existence d'une cause défendable, sans un examen du fond du litige :

« [65] Comme nous pouvons le constater, la terminologie peut varier d'une décision à l'autre. Mais certains principes bien établis d'interprétation et d'application de l'art. 1003 C.p.c. se dégagent de la jurisprudence de notre Cour et de la Cour d'appel. D'abord, comme nous l'avons déjà dit, la procédure d'autorisation ne constitue pas un procès sur le fond, mais plutôt un mécanisme de filtrage. Le requérant n'est pas tenu de démontrer que sa demande sera probablement accueillie. De plus, son obligation de démontrer une « apparence sérieuse de droit », « a good colour of right » ou « a prima facie case » signifie que même si la demande peut, en fait, être ultimement rejetée, le recours devrait être autorisé à suivre son cours si le requérant présente une cause défendable eu égard aux faits et au droit applicable.

[66] Un examen de l'intention du législateur confirme également l'existence de ce seuil peu élevé. Des modifications successives au C.p.c. témoignent clairement de l'intention de la législature du Québec de faciliter l'exercice des recours collectifs. Par exemple, l'art. 1002 C.p.c. exigeait auparavant que le requérant dépose une preuve par affidavit à l'appui de la requête en autorisation, ce qui le soumettait ainsi, comme affiant, à un interrogatoire à l'étape de l'autorisation aux termes de l'art. 93. L'abolition de l'exigence de l'affidavit et les restrictions sévères apportées aux interrogatoires à l'étape de l'autorisation dans la dernière réforme de ces dispositions relatives au recours collectif (L.Q. 2002, ch. 7, art. 150) envoient le message clair qu'il serait déraisonnable d'exiger d'un requérant qu'il établisse plus qu'une cause défendable.

[67] À l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la requête du requérant sont tenus pour avérés. Le fardeau imposé au requérant à la présente étape consiste à établir une cause défendable, quoique les allégations de fait ne puissent être « vague[s], générale[s] [ou] imprécise[s] ».

[68] Tout examen du fond du litige devrait être laissé à bon droit au juge du procès où la procédure appropriée pourra être suivie pour présenter la

preuve et l'apprécier selon la norme de la prépondérance des probabilités⁵. »

(références omises)

[28] Dans une décision récente, la Cour d'appel, sous la plume du juge Nicholas Kazirer, J.C.A., précise qu'à l'étape de l'autorisation, le Tribunal ne doit rejeter que les demandes frivoles ou vouées à l'échec :

« [49] It should first be noted that there is no disagreement, substantively, as to the applicable “arguable case” standard. The parties recognize, as well, that the judge rightly identified the rule that he need only screen the motion and must not conduct a “procès par anticipation” at this stage (paras [21] and [119]). Appellant Sibiga contends, however, that after properly noting the standard, the motion judge failed to apply it and that this constitutes an error justifying the reversal of the judgment in appeal.

[50] Given the access to justice policy considerations upon which the law of class action rests, LeBel and Wagner JJ. wrote in *Infineon* that it would be unreasonable to require an applicant to establish anything more than an arguable case at the authorization stage. As some of the history traced in the Supreme Court opinion makes plain, this reflects the lightened evidentiary burden established by the Quebec legislature in 2003 when the requirement of affidavit evidence at the authorization stage was abolished. The purpose of those amendments, it has been usefully written, “was to ensure that the authorization stage be used to filter out only the most frivolous and unsubstantiated claims and to ensure that the authorization process was not being used by judges to render pre-emptive decisions on the merits.”

[51] Courts have recognized access to justice as a “social dimension” to class action law that is relevant to the kind of interpretative task before the judge here. This explains why courts should err on the side of caution and authorise the action where there is doubt as to whether the standard has been met. For the present case, it bears recalling that both consumer law and class action law share this overarching policy concern of access to justice.

[52] The allegations in the motion are presumed to be true, as long as they are sufficiently precise. A motion judge should only weed out class actions that are frivolous or have no prospect of success. To meet this burden, the appellant did not need to prove the elements of the cause of action on the balance of probabilities⁶. »

⁵ *Infineon Technologies AG et al c. Option consommateurs et Claudette Cloutier et al*, 2013 3 RCS, page 600.

⁶ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016-08-10, 2016 QCCA 1299.

[29] En l'instance, le Tribunal est d'avis que l'interprétation de l'article 11.2 L.p.c. suggérée par Frainetti n'est pas dénuée de fondement et qu'elle constitue certes une interprétation raisonnable et défendable de cette disposition législative.

[30] Bien que les procureurs de Frainetti aient longuement traité de l'historique législatif de l'article 11.2 L.p.c., pour soutenir leur interprétation de cette disposition, le Tribunal est d'avis qu'il n'est pas nécessaire ni souhaitable de traiter de cette question, à ce stade, laquelle relève plutôt de l'analyse du fond du litige.

[31] Le Tribunal note toutefois que l'article 11.2 L.p.c. interdit toute stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat, à moins que cette stipulation ne prévienne que le commerçant doit transmettre au consommateur un avis écrit répondant aux exigences énoncées au paragraphe b). Comme l'augmentation du coût du service offert constitue une modification du contrat, modification qui au surplus porte sur un élément essentiel, la prétention de Frainetti que pareille modification ne peut se faire sans l'envoi d'un avis écrit respectant les exigences de l'article 11.2 L.p.c. paraît bien fondée.

[32] À cet égard, la distinction mise de l'avant par Bell entre la modification d'un prix et la modification d'une clause ne constitue pas un argument convaincant, particulièrement en regard du fait que l'avis auquel réfère le paragraphe b) doit aussi informer le consommateur de son droit de résilier le contrat, sans frais, dans les cas où la modification entraîne une augmentation de son obligation. L'augmentation des tarifs alléguée par Frainetti a certainement pour effet d'augmenter son obligation et il appert qu'en pareil cas Bell devait lui transmettre, sous peine d'inopposabilité, un avis répondant non seulement aux exigences du paragraphe b) mais aussi à celles énoncées au paragraphe c) de l'article 11.2 L.p.c.

[33] Puisque les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées et que les autres conditions énoncées à l'article 575 C.p.c. sont aussi respectées, le Tribunal conclut qu'il y a lieu d'autoriser l'action collective et d'attribuer à Frainetti le statut de représentant qu'il recherche.

QUESTION 2 : LA DESCRIPTION DU GROUPE

a) L'EXCLUSION DE BELL EXPRESSVU

[34] Dans le cadre de son plan d'argumentation soumis au Tribunal le 16 janvier 2017 et lors de l'audition de la demande d'autorisation les 2 et 3 février 2017, Bell Expressvu demandait d'être exclue de l'action collective puisque, à

ces dates, Frainetti n'avait soumis aucune facture démontrant qu'elle avait augmenté le coût de ses services en cours de contrat.

[35] Dans les jours suivant l'audition, Frainetti a remodifié sa demande d'autorisation dans le but de préciser ce qui suit :

« 41. Bien que le requérant (...) n'ait jamais été abonné à l'intimée Bell Expressvu pour le service de Télé Satellite, Bell Expressvu a modifié illégalement ses contrats au cours de la période pertinente en n'avisant pas les consommateurs de leurs modifications conformément à l'article 11.2 b) de la *Loi sur la protection du consommateur*, le tout tel qu'il appert des factures d'un consommateur ayant souscrit au service de Télé Satellite offert par Bell Expressvu pour les mois de juillet 2014, janvier 2015 et novembre 2015, pièce R-13 en liasse, et de la facture d'une consommatrice ayant souscrit au service Télé Satellite offert par Bell Expressvu pour le mois de décembre 2015, pièce R-14; »

[36] Ces allégations et pièces, tenues pour avérées, démontrent que Bell Expressvu a aussi augmenté le coût de ses services sans respecter les exigences énoncées à l'article 11.2 L.p.c.

[37] Le Tribunal conclut que ces allégations de la demande remodifiée paraissent justifier les conclusions recherchées à l'égard de Bell Expressvu et qu'il n'y a pas lieu d'exclure cette dernière de l'action collective.

b) L'EXCLUSION DE BELL MOBILITÉ

[38] Frainetti allègue être un client de Bell Mobilité depuis 2008, dans le cadre de contrats à durée déterminée de 24 ou 36 mois, pour le service de téléphonie mobile à forfait postpayé⁷. Bien qu'il n'ait subi aucune augmentation pour son service de téléphonie mobile en cours de contrat, Frainetti demande quand même d'être autorisé à exercer l'action collective contre Bell Mobilité; au paragraphe 41 de sa demande d'autorisation remodifiée, il allègue :

« Bien que le requérant n'ait pas subi d'augmentation concernant son service de téléphonie mobile, il est légitime de penser que des consommateurs ayant d'autre types de forfaits ont subi des augmentations de tarifs ou des diminutions de rabais concernant leurs contrats de téléphonie mobile à forfait postpayé; »

[39] Bell Mobilité a raison d'affirmer que la simple référence à de possibles augmentations de tarifs ou diminutions de rabais n'est que pure spéculation qui ne peut être tenue pour avérée; cependant, le Tribunal est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'exclure Bell Mobilité de l'action collective puisque les modalités de service

⁷ Pièce R-6A.

de cette dernière, au même titre que celles des autres défenderesses, prévoient qu'elle peut modifier unilatéralement le contrat (y incluant le coût du service offert) moyennant un préavis de trente jours pouvant prendre la forme d'un avis sur bell.ca, d'une simple mention dans une facture, d'un avis transmis par courriel ou message texte ou d'un avis transmis par toute autre méthode raisonnable⁸.

[40] Or, même si Frainetti est incapable, à cette étape-ci du dossier, de démontrer, *prima facie*, que Bell Mobilité a imposé à ses clients, en cours de contrat, des augmentations de tarifs ou des diminutions de rabais, il a certainement intérêt, à titre de représentant des membres du groupe dans le cadre d'une action collective, à demander au Tribunal de déclarer que les modalités de service de Bell Mobilité contreviennent à l'article 11.2 L.p.c.

[41] Le Tribunal note d'ailleurs que la demande d'autorisation de Frainetti ne se limite pas à réclamer le remboursement des sommes prélevées par les défenderesses à la suite d'augmentations de tarifs ou de diminutions de rabais; Frainetti recherche aussi la conclusion suivante :

« Déclarer nulle toute clause ou partie de clause des contrats liant les membres du Groupe aux Intimées qui prévoit que les Intimées peuvent modifier unilatéralement les dispositions du contrat sans transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c) de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*; »

[42] Au surplus, comme l'a déterminé la Cour suprême du Canada dans *Banque de Montréal c. Marcotte*, Frainetti n'a pas à démontrer qu'il a une cause d'action directe contre chacune des défenderesses pour être autorisé à exercer l'action collective à l'égard du groupe décrit à la demande d'autorisation :

« [43] Rien dans la nature du recours collectif ou dans les critères d'autorisation prévus à l'art. 1003 n'exige une cause d'action directe par le représentant contre chaque défendeur ou un lien de droit entre eux. L'article 1003 *C.p.c.* appelle l'analyse suivante : Les recours soulèvent-ils des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes? Quelqu'un est-il en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres? Un nombre suffisant de faits justifient-ils la conclusion recherchée? Enfin, la situation rend-elle difficile le simple recours joint, prévu à l'art. 67 *C.p.c.*, ou le mandat, prévu à l'art. 59 *C.p.c.*? Comme elle l'indique dans l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*,

⁸ Pièces R-6A et R-8B.

2013 CSC 59, [2013] 3 R.C.S. 600, notre Cour privilégie une interprétation et une application larges des critères d'autorisation du recours collectif et « la jurisprudence a clairement voulu faciliter l'exercice des recours collectifs comme moyen d'atteindre le double objectif de la dissuasion et de l'indemnisation des victimes » (par. 60). L'alinéa 1003d) exige cependant du représentant qu'il soit « en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ». Cette disposition confère donc au tribunal le pouvoir de décider si le représentant proposé pourrait assurer une représentation adéquate des membres du groupe à l'égard des défendeurs contre lesquels il n'aurait pas en d'autres circonstances le statut pour poursuivre⁹. »

[43] Le Tribunal conclut que Frainetti est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe et qu'une saine administration de la justice commande que l'examen de la légalité des modalités de service des défenderesses, qui contiennent toutes des clauses prévoyant leur droit d'augmenter unilatéralement le coût de leurs services, en cours de contrat, sans un avis répondant aux exigences de l'article 11.2 L.p.c., soit fait dans le cadre d'une même action collective plutôt que dans le cadre de recours multiples.

c) L'EXCLUSION DES SERVICES DE BELL TÉLÉ FIBE ET BELL INTERNET

[44] Bell Canada suggère d'exclure de l'action collective ses clients qui auraient bénéficié des services de Bell Télé Fibe en vertu de modalités de service autres que R-7 et R-8A. À cet égard, elle affirme que Frainetti avait l'obligation d'alléguer le contenu contractuel des autres contrats, ce qu'il a négligé de faire.

[45] Bell Canada demande aussi d'exclure de l'action collective les clients qui auraient bénéficié de services de Bell Internet, autres que Bell Internet Fibe. Selon Bell Canada, les allégations, même tenues pour avérées, n'établissent pas de cause d'action pour cette catégorie de clients.

[46] Le Tribunal ne partage pas le point de vue de Bell Canada.

[47] Comme le Tribunal l'a déjà souligné, la demande d'autorisation de Frainetti ne se limite pas à réclamer le remboursement des sommes qui auraient été prélevées illégalement par l'une ou l'autre des défenderesses; la demande d'autorisation recherche aussi une déclaration de nullité des modalités de service des différentes défenderesses qui prévoient toutes que ces dernières peuvent modifier le contrat, sans par ailleurs transmettre aux clients un avis conforme aux exigences de l'article 11.2 L.p.c. Cette question commune d'importance

⁹ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014-09-19, 2014 CSC 55.

s'applique à toutes les défenderesses et il n'y a pas lieu, à ce stade-ci, d'exclure de l'action collective certains des services offerts par l'une ou l'autre d'entre elles.

[48] Dans ce contexte, le Tribunal est d'avis que Frainetti n'avait pas l'obligation d'alléguer la survenance d'une modification tarifaire pour la totalité des différents services offerts par l'une ou l'autre des défenderesses.

[49] Comme le Tribunal l'a déjà souligné, Frainetti a une cause sérieuse à faire valoir à l'encontre des différentes défenderesses et il n'existe à ce stade-ci aucune raison valable d'exclure de l'action collective l'un ou l'autre des nombreux services offerts par Bell Canada.

QUESTION 3 : L'APPARENCE DE DROIT À DES DOMMAGES PUNITIFS

[50] Les défenderesses soumettent que les allégations de la demande sont insuffisantes pour donner ouverture à une possible condamnation à des dommages-intérêts punitifs.

[51] Au soutien de leur position, les défenderesses invoquent les commentaires de la Cour suprême du Canada dans *Richard c. Time Inc.* où la Cour a rappelé que, sous l'égide de la L.p.c., seules les violations intentionnelles et empreintes de malveillance ou négligence sérieuse pouvaient justifier l'octroi de dommages-intérêts punitifs¹⁰.

[52] Dans une décision récente, la Cour d'appel infirme une décision de première instance dans laquelle le juge avait autorisé l'action collective tout en y soustrayant la conclusion à l'égard de l'octroi de dommages punitifs, au motif que les allégations de la demande ne donnaient pas ouverture à pareille condamnation. Rappelant le fardeau peu onéreux du demandeur de démontrer l'existence d'une cause défendable, la Cour rappelle que c'est seulement après avoir entendu la preuve que le juge peut être en mesure d'apprécier le comportement du commerçant, en lien avec l'opportunité d'octroyer des dommages-intérêts punitifs :

« [43] S'il est vrai que le juge autorisateur doit s'assurer que la demande d'autorisation énonce les faits qui justifient les conclusions recherchées, il demeure qu'il doit le faire en gardant à l'esprit le critère établi par la Cour suprême dans *Vivendi*, c'est-à-dire le fardeau peu onéreux de démontrer l'existence d'une cause défendable. Il doit donc être satisfait que la procédure comporte suffisamment d'allégations de faits pour donner ouverture aux conclusions recherchées en dommages punitifs. Dans les circonstances, les reproches de manquement à la L.P.C. qui sont détaillés à la requête apparaissent susceptibles de donner ouverture à

¹⁰ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8, paragr. 180.

une réclamation en dommages-punitifs et il n'appartenait pas au juge d'autorisation de les rejeter à ce stade. Ce n'est qu'après avoir entendu la preuve qu'il sera en mesure d'apprécier le comportement de l'intimée (avant et après la violation alléguée), tel que le soulignait la Cour suprême dans *Richard c. Time inc.* :

"[178] [...] Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée."

[...]

[45] Sur le fond, le juge du procès pourra en arriver à la même conclusion après analyse des faits, mais encore faut-il qu'il puisse avoir eu l'occasion d'entendre la preuve et d'apprécier le comportement du commerçant, ce qu'il ne peut faire au stade de l'autorisation¹¹. »

[53] Le Tribunal réitère qu'à l'étape de l'autorisation, il suffit que les allégations de la demande paraissent donner ouverture aux conclusions recherchées. En l'occurrence, les allégations de la demande sont suffisamment précises pour donner ouverture à une possible condamnation à des dommages-intérêts punitifs.

[54] Bien sûr, seule une analyse globale du comportement des défenderesses pourra permettre au Tribunal de déterminer éventuellement si elles doivent être condamnées à payer de tels dommages. Cette analyse ne peut se faire à l'étape de l'autorisation et il serait pour le moins imprudent d'exclure cette possibilité alors que la preuve au dossier ne peut être qu'embryonnaire.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[55] **ACCUEILLE** la demande remodifiée pour autorisation d'exercer une action collective;

[56] **AUTORISE** l'exercice d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages, tant compensatoires que punitifs;

¹¹ *Union des consommateurs et Bell Mobilité inc.*, 2017-03-30, 2017 QCCA 504.

[57] **ATTRIBUE** au demandeur le statut de représentant aux fins de l'exercice de l'action collective pour le compte du groupe décrit comme suit :

« Toutes les personnes physiques, sauf un commerçant qui a conclu un contrat aux fins de son commerce, dont la tarification mensuelle pour le service Bell Téléphonie et/ou Bell Internet et/ou Bell Télé Satellite et/ou Bell Télé Fibe et/ou Bell Mobilité à forfait postpayé a été modifiée unilatéralement par la défenderesse Bell Expressvu et/ou par la défenderesse Bell Canada et/ou par la défenderesse Bell Mobilité et qui ont été avisées de cette ou de ces modifications dans une ou plusieurs factures mensuelles, à un moment depuis le 27 novembre 2012 »

[58] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions qui seront traitées collectivement :

- a) les membres du groupe sont-ils liés aux défenderesses par des contrats de consommation?
- b) les clauses prévoyant que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement leurs contrats sont-elles illégales puisqu'elles contreviennent à l'article 11.2 L.p.c.?
- c) les clauses, ainsi que les augmentations de tarifs et diminutions de rabais, sont-elles inopposables aux membres du groupe en vertu de l'article 11.2 L.p.c.?
- d) les agissements reprochés aux défenderesses ont-ils causé des dommages aux membres du groupe?
- e) les défenderesses sont-elles responsables des dommages subis par le demandeur et les membres du groupe?
- f) les défenderesses doivent-elles être condamnées à des dommages punitifs en vertu de la L.p.c.?

[59] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées par l'action collective :

« **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;

DÉCLARER nulle toute clause ou partie de clause des contrats liant les membres du groupe aux défenderesses qui prévoit que les défenderesses peuvent modifier unilatéralement les dispositions du contrat sans transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la

modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c) de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

DÉCLARER que les modifications aux tarifs imposées par les défenderesses sont illégales et inopposables aux membres du groupe en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;

CONDAMNER les défenderesses à rembourser à chacun des membres du groupe le ou les montants illégalement imposés par elles et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

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

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

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

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

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

LE TOUT avec frais de justice (...) y compris les frais d'expertise et d'avis. »


[60] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres, dont les modalités et le contenu seront déterminés ultérieurement par le Tribunal, après consultation des parties;

[61] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

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

[63] **ORDONNE** que l'action collective soit introduite dans le district de Montréal;

[64] **AVEC LES FRAIS DE JUSTICE**, y incluant les frais des avis aux membres.



ROBERT CASTIGLIO, J.C.S.

Me Emmanuel Laurin-Légaré
Me Camille Lefebvre
Savonitto & Ass. Inc.
Procureurs du requérant

Me Emmanuelle Poupart
Me Paul Blanchard
McCarthy Tétrault s.e.n.c.r.l., s.r.l.
Procureurs des Intimées

Dates d'audience : les 2 et 3 février 2017

Notes et argumentations complémentaires : partie demanderesse :
2, 16 et 30 mars 2017

partie défenderesse :
24 février et 14 mars 2017