

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
N° : 500-06-000969-192

Chambre des actions collectives  
**COUR SUPÉRIEURE**

---

**ISAAC CYRENNE**

et

**JULIE GERVAIS**

Demandeurs

c.

**COGECO CONNEXION INC.**, personne morale légalement constituée ayant son siège social au 1700-5, Place Ville-Marie, Montréal, province de Québec, H3B 0B3, district judiciaire de Montréal ;

Défenderesse

---

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE  
ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTS**  
(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

---

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LES DEMANDEURS EXPOSENT  
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

## I. INTRODUCTION

1. Les demandeurs désirent exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie des sous-groupes ci-après décrits :

Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui ont eu des problèmes de facturation en lien avec les services d'Internet, de télévision et/ou de téléphonie résidentielle de Cogeco Connexion Inc. depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, à titre de client ou mandataire;

### **(Sous-groupe « Facturation »)**

Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui se sont abonnés aux services d'Internet, de télévision et/ou de téléphonie résidentielle de Cogeco Connexion Inc. et qui ont été privés d'un ou plusieurs de ces services à un moment donné depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018;

### **(Sous-groupe « Services »)**

## II. LES PARTIES

2. Le demandeur est un client de la défenderesse depuis le 6 juillet 2018;
3. La demanderesse est la mère du demandeur qui, en tant que personne autorisée, gère le compte et paie les factures, tel qu'il appert du relevé bancaire, **pièce R-1**;
4. La défenderesse œuvre dans le domaine de la télécommunication et fournit des services d'Internet, de télévision et de téléphonie résidentielle au Québec et en Ontario, tel qu'il appert de son état de renseignements au Registraire des entreprises du Québec, **pièce R-2**;

## III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DES DEMANDEURS

5. En avril 2018, la défenderesse a implanté un nouveau système informatique de gestion des clients afin de consolider plusieurs systèmes de la technologie de

l'information;

6. Cette transition au nouveau système a engendré des erreurs de facturation et des problèmes de prestation de services, causant préjudice à des dizaines des milliers de personnes, tel qu'il appert des nombreux passages du rapport annuel 2018 de Cogeco Inc., **pièce R-3**;
7. En juillet 2018, la défenderesse a fait une promotion appelée « Trio Illimité », qui consistait en un forfait à 99 \$ incluant :
  - Internet Ultrafibre 40 illimité (ci-après « Internet »);
  - Télé Mon Mix 20 avec enregistreur TiVo (ci-après « Télé »);
  - Téléphonie résidentielle (ci-après « Téléphone »).

tel qu'il appert de la publicité, **pièce R-4**;

8. Le 6 juillet 2018, le demandeur a conclu un contrat de service d'Internet, de Télé et de Téléphone pour une durée de douze (12) mois avec la défenderesse dans le cadre de la promotion « Trio Illimité », en ajoutant un décodeur mini TiVo pour 7 \$ additionnels, pour un montant total de **106 \$ + taxes**, lequel est détaillé comme suit :

SERVICE	PROMOTION	AVANT LA PROMOTION
Internet	<b>50 \$</b>	70 \$
Télé + décodeur mini TiVo (extra)	<b>39 \$ + 7\$</b>	46 \$
Téléphone	<b>10 \$</b>	27 \$
Total	<b>106 \$ + taxes</b>	

tel qu'il appert du pamphlet promotionnel remis par Line, une représentante de la défenderesse au kiosque du centre commercial Les Rivières, **pièce R-5**;

9. En date du 10 juillet 2018, l'installation a eu lieu au domicile des demandeurs, tel qu'il appert du courriel daté du 6 juillet 2018, **pièce R-6**;
10. Du 10 juillet 2018 au 2 décembre 2018, la défenderesse a augmenté le coût du forfait mensuel, facturant un montant de **160.99 \$ + taxes** par mois aux demandeurs au lieu d'appliquer la promotion, lequel est détaillé comme suit :

SERVICE	PROMOTION	MONTANT FACTURÉ
Internet	50 \$	<b>70 \$</b>
Télé	46 \$	<b>64 \$</b>
Téléphone	10 \$	<b>26.99 \$</b>
Total	106 \$ + taxes	<b>160.99 \$ + taxes</b>

tel qu'il appert des factures du 3 août, 3 septembre, 4 octobre et 4 novembre 2018, en liasse, **pièce R-7**;

11. Du 3 décembre 2018 au 2 janvier 2019, la défenderesse a augmenté encore une fois le coût du forfait mensuel, notamment de 5 \$ pour l'Internet et de 2 \$ pour la Télé, en facturant un montant de **171,39 \$ + taxes** aux demandeurs, lequel est détaillé comme suit :

SERVICE	PROMOTION	MONTANT FACTURÉ
Internet	50 \$	<b>75 \$</b>
Télé	36 \$	<b>66 \$</b>
Téléphone	10 \$	<b>34.99 \$</b>
TVA Sports (extra)		3.40 \$
Total	106 \$ + taxes	<b>171.39 \$ + taxes</b>

tel qu'il appert de la facture du 4 décembre 2018, **pièce R-8**;

12. Depuis le mois de juillet 2018, les demandeurs ont effectué de nombreux suivis auprès de la défenderesse en personne et par téléphone afin de rectifier la situation, tel qu'il appert des nombreuses notes inscrites au dossier du demandeur, **pièce R-9**;
13. Malgré ces nombreuses démarches, la défenderesse n'a jamais rectifié la situation, tel qu'il appert du sommaire de bon de commande daté du 25 juillet et de la convention des services datée du 22 septembre 2018, en liasse, **pièce R-10**;
14. Les demandeurs évaluent qu'ils ont passé près de quarante (40) heures en date de ce jour pour régler les problèmes de facturation;
15. La demanderesse a passé au minimum une (1) heure au téléphone à chaque fois qu'elle a appelé le service à la clientèle de la défenderesse;

16. Il lui arrivait souvent de passer plus de quatre (4) heures au téléphone, pour se faire raccrocher la ligne au nez;
17. Vu ces problèmes, la défenderesse s'est rendue en personne au kiosque de la défenderesse du centre commercial Les Rivières à plusieurs reprises, où elle a dû passer plus de deux (2) heures en file;
18. Durant tout l'été 2018, la défenderesse a même engagé une représentante additionnelle qui venait parler aux clients en file d'attente, et ce, pour faire descendre la pression et la colère vécues par ces derniers;
19. Cette représentante expliquait aux clients qui attendaient que les problèmes étaient dûs au nouveau système informatique de la défenderesse;
20. La défenderesse a commis une faute contractuelle à l'égard des demandeurs;
21. En raison des fautes commises par la défenderesse, les demandeurs ont subi des préjudices;
22. Les dommages subis par les demandeurs sont en lien direct avec les fautes commises par la défenderesse;
23. Les demandeurs ont donc une réclamation en dommages-intérêts pour les préjudices qu'ils ont subis;

#### **IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE CHACUN DES MEMBRES DES SOUS-GROUPES**

24. Tous les membres des sous-groupes sont des clients ou des mandataires de la défenderesse qui ont subi un préjudice depuis l'implantation du nouveau système informatique de la défenderesse au printemps 2018;
25. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres des sous-groupes contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux des demandeurs;
26. Les fautes et manquements commis par les défenderesses à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard des demandeurs, lesquels sont ci-haut détaillés;

27. Chaque membre des sous-groupes est en droit de demander une compensation pour préjudice subi à la suite du manquement contractuel;
28. Les demandeurs ne sont toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres, puisque les informations et données financières essentielles pour y arriver sont en possession de la défenderesse;

**V. APPLICATION DES RÈGLES SUR LE MANDAT D'ESTER EN JUSTE POUR LE COMPTE D'AUTRUI OU SUR LA JONCTION D'INSTANCE**

29. La composition des sous-groupes rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;
30. Les demandeurs ignorent le nombre exact de membres des sous-groupes;
31. Les demandeurs ne connaissent pas l'identité ni les coordonnées de toutes les personnes qui sont membres des sous-groupes;
32. De ce fait, il est impossible et impraticable pour les demandeurs d'identifier et de retracer tous les membres des sous-groupes afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;
33. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour les demandeurs d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres;
34. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre les défenderesses;
35. L'action collective est le véhicule procédural le plus approprié afin que les membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;
36. Bien que le montant des dommages subis serait différent pour chaque membre, les fautes, manquements et pratiques commises par la défenderesse et la responsabilité en résultant sont essentiellement les mêmes;
37. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des

membres des sous-groupes;

## **VI. LES DEMANDEURS SONT EN MESURE D'ASSURER UNE REPRESENTATION ADEQUATE DES MEMBRES**

38. Les demandeurs demandent que le statut de représentants leur soit attribué pour les motifs ci-après exposés;
39. Les demandeurs sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres et ne sont pas en conflit d'intérêts;
40. Les demandeurs sont membres d'un des sous-groupes;
41. Les demandeurs possèdent une excellente connaissance du dossier;
42. Les demandeurs comprennent pleinement la nature de l'action;
43. Les demandeurs s'engagent à collaborer pleinement avec ses procureurs et à se rendre disponibles afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres;
44. Les demandeurs sont disposés à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
45. Les demandeurs entendent représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres;
46. Les demandeurs sont donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres dans le cadre de l'action collective envisagée;

## **VII. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE**

47. Les demandeurs proposent que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes;
  - A. Les sièges sociaux de la défenderesse est située dans le district judiciaire de Montréal;

B. Les procureurs des demandeurs ont leur bureau dans ce district judiciaire;

### VIII. LES QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT

48. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre des sous-groupes à la défenderesse et que les demandeurs entendent faire trancher par l'action collective sont :

A. La défenderesse a-t-elle commis une ou des fautes à l'égard des demandeurs et des membres en violation du *Code civil du Québec* et/ou de la *Loi sur la protection du consommateur* ?

B. Les membres du sous-groupe « Facturation » sont-ils en droit de demander un remboursement des sommes payées en trop suite à des erreurs de facturation ?

C. Les membres du sous-groupe « Services » sont-ils en droit de demander un dédommagement pour des services non reçus ?

D. Les membres des deux sous-groupes sont-ils en droit de demander une compensation pour divers troubles et inconvénients ?

### IX. LA NATURE DU RECOURS

49. La nature du recours que les demandeurs entendent exercer contre les défenderesses pour le compte des membres est :

Une action en dommages-intérêts;

### X. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

50. Les conclusions recherchées par les demandeurs sont :

A. **ACCUEILLIR** l'action des demandeurs pour le compte de tous les membres des sous-groupes;

B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du sous-groupe « Facturation » les montants perçus en trop suite à des erreurs de facturation, plus



les taxes applicables, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du sous-groupe « Services » un montant à être déterminé à titre de dédommagement pour des services non reçus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres des sous-groupes un montant à être déterminé à titre de dommages compensatoires pour troubles et inconvénients, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- F. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres des sous-groupes fasse l'objet d'une liquidation individuelle;
- G. **CONDAMNER** les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- H. **CONDAMNER** les défenderesses aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise et de publication d'avis aux membres;

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :**

**ACCUEILLIR** la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

**AUTORISER** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

Une action en dommages-intérêts;

**ATTRIBUER** à **ISAAC CYRENNE** et à **JULIE GERVAIS** le statut de représentants aux fins d'exercer l'action collective pour le compte des sous-groupes ci-après décrits :

Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui ont eu des problèmes de facturation en lien avec les services d'Internet, de télévision et/ou de téléphonie résidentielle de Cogeco Connexion Inc. depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, à titre de client ou mandataire;

**(Sous-groupe « Facturation »)**

Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui se sont abonnés aux services d'Internet, de télévision et/ou de téléphonie résidentielle de Cogeco Connexion Inc. et qui ont été privés d'un ou plusieurs de ces services à un moment donné depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018;

**(Sous-groupe « Services »)**

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

- A. La défenderesse a-t-elle commis une ou des fautes à l'égard des demandeurs et des membres en violation du *Code civil du Québec* et/ou de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- B. Les membres du sous-groupe « Facturation » sont-ils en droit de demander un remboursement des sommes payées en trop suite à des erreurs de facturation ?
- C. Les membres du sous-groupe « Services » sont-ils en droit de demander un dédommagement pour des services non reçus ?
- D. Les membres des deux sous-groupes sont-ils en droit de demander une compensation pour divers troubles et inconvénients ?

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

- A. **ACCUEILLIR** l'action des demandeurs pour le compte de tous les membres des sous-groupes;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du sous-groupe « Facturation » les montants perçus en trop suite à des erreurs de facturation, plus les taxes applicables, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du sous-groupe « Services » un montant à être déterminé à titre de dédommagement pour des services non reçus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres des sous-groupes un montant à être déterminé à titre de dommages compensatoires pour troubles et inconvénients, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- F. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres des sous-groupes fasse l'objet d'une liquidation individuelle;
- G. **CONDAMNER** les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- H. **CONDAMNER** les défenderesses aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise et de publication

d'avis aux membres;

**IDENTIFIER** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

Le montant des dommages individuels;

**DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi;

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

**ORDONNER** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

**RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

**ORDONNER** au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district ;

**LE TOUT** avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

**MONTRÉAL**, le 14 janvier 2019

---

**LAMBERT AVOCAT INC.**

Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert

Me Karine Rodrigue

1111, St-Urbain, suite 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

[lambertavocatinc@gmail.com](mailto:lambertavocatinc@gmail.com)

Procureurs des demandeurs