

C A N A D A

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

UNION DES CONSOMMATEURS

N° : 500-06-000436-085

Demanderesse

et

MYRNA RAPHAËL

Personne désignée

c.

BELL CANADA

Défenderesse

**DEMANDE DE BELL CANADA POUR PERMISSION
D'INTERROGER DES MEMBRES DU GROUPE
(Article 587 C.p.c.)**

**À L'HONORABLE JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC DÉSIGNÉ
POUR ENTENDRE TOUTE LA PROCÉDURE RELATIVE AU PRÉSENT
DOSSIER, SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE, DANS ET POUR LE
DISTRICT DE MONTRÉAL, BELL CANADA EXPOSE CE QUI SUIT :**

I. INTRODUCTION

1. Le 12 juillet 2012, la Cour d'appel a autorisé l'Union des consommateurs (« l'Union ») à exercer la présente action collective et a attribué à Myrna Raphaël le statut de personne désignée.
2. Les principales questions à traiter collectivement identifiées par la Cour d'appel et les conclusions qui s'y rattachent sont reproduites en **Annexe 1**.
3. Le 13 octobre 2015, la Cour supérieure a redéfini le groupe visé comme suit :

Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012, étaient ou se sont abonnées à un service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (ledit service étant ou ayant été commercialisé notamment sous l'un ou l'autre des noms ou marques suivantes : Internet total essentiel, Internet total essentiel plus, Internet total performance, Internet total performance plus, Internet total max, Sympatico Haute

vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire) et qui, durant cette période, ont utilisé des applications de partage de fichiers poste-à-poste, entre 16 h 30 et 2 h.

4. La demande introductive d'instance a été déposée le 20 octobre 2015.
5. Le 18 décembre 2015, Bell Canada a déposé une demande en irrecevabilité des recours des membres ontariens pour cause de prescription.
6. Cette demande en irrecevabilité a été rejetée en première instance le 9 mai 2018 et fait présentement l'objet d'une requête pour permission d'appeler à la Cour d'appel qui doit être entendue le 29 août 2018.
7. La présente demande est présentée, en ce qui concerne les membres ontariens, sous réserve du sort de ces procédures en appel.
8. Bell Canada a procédé le 15 mars 2018 aux interrogatoires préalables de Mme Raphaël et d'un représentant de l'Union, M^e Marcel Boucher.
9. L'interrogatoire de Mme Raphaël a révélé qu'elle n'est pas en mesure :
 - d'apporter un éclairage suffisant sur plusieurs sujets pertinents aux principales questions qui seront traitées collectivement,
 - ni de répondre à des questions qui portent sur d'autres membres du groupe.
10. M^e Boucher, interrogé dans sa capacité de représentant de l'Union (et non en tant que membre du groupe), n'était pas en mesure de compléter de manière suffisante le témoignage de Mme Raphaël ou d'apporter des précisions suffisantes quant aux informations contribuées par l'Union.
11. En vertu de la discrétion dont jouit le Tribunal à l'article 587 C.p.c., Bell Canada demande la permission d'interroger au préalable vingt membres du groupe (dix par province de résidence), choisis de manière aléatoire par le Tribunal à partir d'une liste de membres communiquée par les avocats en demande.

II. LES SYLLOGISMES JURIDIQUES

12. L'action collective est fondée sur deux prétentions juridiques distinctes, à savoir que :
 - Bell Canada aurait fait des représentations fausses ou trompeuses en déclarant qu'elle offrait un accès Internet constant à haute vitesse

sans ralentissement et en passant sous silence le fait qu'elle avait instauré et mise en place des mesures de gestion technique du trafic des applications de partage de fichiers poste à poste en heure de pointe (paragr. 51 à 53 de la demande introductive d'instance).

- La gestion technique du trafic n'était pas permise par le contrat de service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (paragr. 54 de la demande introductive d'instance).

13. Quant à la première prétention, l'Union allègue plus spécifiquement des violations à certaines dispositions du titre II de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (pratiques de commerce interdites), de la partie III de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de l'Ontario (pratiques déloyales) et de l'article 52 de la *Loi sur la concurrence* (indications fausses ou trompeuses).

A. Les pratiques de commerce interdites en droit québécois

14. Dans l'arrêt de principe *Richard c. Time Inc.*, [2012] CSC 8, la Cour suprême du Canada a énoncé que le consommateur qui souhaite bénéficier de la présomption de préjudice en matière de pratiques interdites doit prouver les éléments suivants :

(1) la violation d'une des obligations imposées par le titre II de la loi;

(2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur;

(3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation *subséquente* à cette prise de connaissance; et

(4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat.

15. Si le premier élément s'analyse *in abstracto*, les trois suivants doivent s'analyser concrètement à la lumière de l'expérience réelle du consommateur.

16. En outre, toujours dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême du Canada a énoncé que la sanction des pratiques interdites doit s'exercer conformément au droit commun et, notamment, que l'exercice du recours pour dommages-intérêts compensatoires demeure soumis aux règles générales du droit civil.

B. Les pratiques déloyales en droit ontarien

17. Pour le compte des membres ontariens, l'Union prétend que Bell Canada s'est livrée à des assertions fausses, trompeuses ou mensongères au sens de l'article 14, al. 2 (1), (3) et (14) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.
18. Elle invoque également l'article 17, al. 1 et 2 de cette même loi, qui prévoit que quiconque accomplit un acte visé à l'article 14 est réputé se livrer à une pratique déloyale interdite.
19. Le recours en cas d'infraction à ces dispositions est celui prévu à l'article 18 de cette même loi. Son alinéa 2 prévoit que le consommateur peut demander la résolution du contrat ou, lorsque la résolution est impossible, une réduction du prix ou des dommages-intérêts. Ses alinéas 3 et 8, quant à eux, exigent que le consommateur donne un avis avant d'introduire une action.

C. Les indications fausses ou trompeuses en droit fédéral

20. En droit fédéral, l'Union prétend que Bell Canada a donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important au sens de l'article 52(1) de la *Loi sur la concurrence*.
21. Le recours en cas d'infraction à cette disposition est prévu à l'article 36 de cette même loi.

III. LES MOTIFS AU SOUTIEN DE LA DEMANDE POUR INTERROGER DES MEMBRES

22. L'interrogatoire préalable permet à la partie défenderesse de mieux connaître les faits invoqués contre elle et d'évaluer la preuve afin de préparer une défense pleine et entière.
23. Les tribunaux ont depuis longtemps reconnu que les règles de divulgation de la preuve doivent recevoir une interprétation large et libérale afin de favoriser une divulgation complète de tous les faits substantiels à l'étape préliminaire.
24. Ce principe est d'ailleurs renforcé par les devoirs de coopération et d'information qui sont codifiés à l'article 20 C.p.c.
25. En outre, il est de jurisprudence constante que ce principe s'applique spécifiquement au droit d'interroger les membres du groupe, d'autant plus que ces derniers ne sont pas de simples témoins, mais bien de « véritables demandeurs » suivant les enseignements de la Cour d'appel dans l'arrêt *Société des loteries du Québec c. Brochu*, 2006 QCCA 1117.

26. En l'occurrence, l'Union réclame pour les membres du groupe une compensation du préjudice allégué sous forme de réduction des frais d'abonnement aux services et des dommages punitifs et le recouvrement collectif de ces sommes.
27. Puisqu'une demande de recouvrement collectif présume que le jugement sur l'action collective résoudra toutes les questions pertinentes à la responsabilité de Bell Canada sur une base collective, cette dernière doit avoir l'opportunité de préparer sa défense sur l'ensemble de ces questions en explorant la preuve à leur égard.
28. Afin de bénéficier d'une défense pleine et entière, Bell Canada doit pouvoir connaître les faits et vérifier la preuve sur ces éléments par l'entremise d'interrogatoires.

A. Les fausses représentations

29. L'Union reproche à Bell Canada d'avoir fait des représentations fausses ou trompeuses en déclarant qu'elle offrait un service Internet sans ralentissement et en passant sous silence le fait qu'elle avait instauré et mis en place des mesures de gestion technique du trafic des applications de partage de fichiers poste à poste (voir les paragr. 51 à 53 de la demande introductive d'instance).
30. En l'occurrence, Mme Raphaël a contracté pour le service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada en 2006, soit avant la mise en place de la gestion technique du trafic, de sorte que sa situation personnelle n'est pas pertinente à ce volet de l'action collective.
31. En outre, Mme Raphaël admet n'avoir parlé à aucun autre membre du groupe, de sorte qu'elle ne peut apporter aucun éclairage en lien avec ce volet de l'action collective.
32. Suivant l'arrêt *Time*, la prise de connaissance des représentations publicitaires supposément trompeuses, la conclusion du contrat de consommation subséquemment à cette prise de connaissance, et l'existence d'une proximité suffisante entre les deux sont tous des éléments nécessaires pour établir la responsabilité du commerçant en matière de pratiques interdites.
33. Ces trois éléments doivent s'analyser concrètement à la lumière de l'expérience réelle des consommateurs.
34. Afin de vérifier les faits pertinents, Bell Canada doit donc pouvoir interroger des membres du groupe qui ont contracté après la mise en place de la gestion technique du trafic sur les sujets liés aux conditions de l'arrêt *Time*.

35. En outre, Bell Canada doit pouvoir interroger des membres ontariens du groupe sur les conditions d'ouverture au recours prévu à l'article 18 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

B. Le préjudice allégué

36. Bell Canada doit pouvoir vérifier les faits pertinents à l'étendue du préjudice prétendument subi par les membres.

37. À cet égard, l'interrogatoire préalable de Mme Raphaël a révélé des lacunes dans sa connaissance des faits.

38. D'une part, elle attribue les problèmes de connexion et de vitesse qu'elle prétend avoir vécu à la gestion technique du trafic de Bell Canada sans avoir fait de vérifications à ce sujet.

39. Ainsi, son interrogatoire préalable révèle qu'elle n'a pas les connaissances requises pour faire la distinction entre les applications de partage de fichiers poste à poste et d'autres types d'applications, telles que la vidéo en continu sur YouTube ou la simple navigation sur le Web.

40. De fait, elle se plaint plutôt d'un problème global de vitesse qui touchait toutes les applications.

41. D'autre part, la requête pour autorisation fait référence à plusieurs applications qualifiées de partage de fichiers poste à poste (ce qui n'est pas admis) que Mme Raphaël n'utilisait pas personnellement ou qui, selon son expérience personnelle, n'éprouvaient pas un problème de ralentissement.

42. Bell Canada doit donc pouvoir interroger d'autres membres sur l'impact et les effets concrets de la gestion technique du trafic sur leur utilisation d'applications de partage de fichiers poste à poste.

C. Thèmes généraux pour les interrogatoires

43. Considérant tout ce qui précède, pour pouvoir se défendre de façon pleine et entière dans la présente action collective, des interrogatoires d'autres membres seront nécessaires et utiles afin de faire des vérifications importantes quant aux faits pertinents aux questions communes.

44. Bell Canada demande donc la permission d'interroger des membres du groupe sur les thèmes généraux suivants :

a) La prise de connaissance de publicités ou représentations.

b) Les circonstances et motifs de l'abonnement.

c) L'utilisation d'applications de partage de fichiers poste à poste.

- d) La manifestation du préjudice allégué.
- e) Les dommages subis et les démarches pour les mitiger, le cas échéant.

IV. LA PROCÉDURE DE SÉLECTION DES MEMBRES À INTERROGER

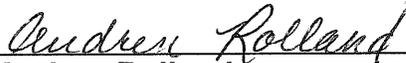
- 45. Bell Canada souhaite interroger vingt membres du groupe, soit dix membres au Québec et dix membres en Ontario.
- 46. Bell Canada propose que les membres à interroger soient choisis de manière aléatoire par le Tribunal parmi les personnes qui ont communiqué avec les avocats de Mme Raphaël et de l'Union depuis le dépôt de la demande d'autorisation pour exercer l'action collective, le 8 juillet 2008.
- 47. À cette fin, Bell Canada demande qu'il soit ordonné aux avocats de Mme Raphaël et de l'Union de communiquer au Tribunal une liste à jour de toutes les personnes qui ont communiqué avec eux, incluant leurs coordonnées et, lorsque disponibles, leurs numéros de compte ou d'abonné et leur adresse au moment où le service était en vigueur.
- 48. Le Tribunal pourra alors sélectionner le nom de vingt personnes, suivant la méthode qui lui conviendra, et communiquer l'information pertinente aux avocats de Bell Canada afin qu'elles soient conviées pour être interrogées.
- 49. Bell Canada propose de tenir les interrogatoires aux bureaux de ses avocats.
- 50. Les interrogatoires pourront aussi être tenus par moyen technologique pour les membres ontariens et pour les membres québécois qui ne sont pas domiciliés dans le district judiciaire de Montréal, de Laval ou de Longueuil et qui préfèrent ne pas se déplacer.
- 51. Bell Canada estime qu'une durée maximale de 60 minutes par interrogatoire serait suffisante.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

- A. ORDONNER** aux avocats de la demanderesse de remettre au Tribunal, dans les dix jours du jugement à être rendu, sous scellés, la liste mise à jour de tous les membres connus, incluant leurs coordonnées et, lorsque disponibles, leurs numéros de compte ou d'abonné de Bell Canada et leur adresse au moment où le service Internet résidentiel ADSL étaient en vigueur.

- B. **AUTORISER** Bell Canada à interroger au préalable vingt membres du groupe, dont dix membres au Québec et dix membres en Ontario sélectionnés par le Tribunal, pour une durée maximale de 60 minutes chacun.
- C. **ORDONNER** que les interrogatoires soient tenus dans les bureaux des avocats de Bell Canada ou par tout moyen technologique dans le cas des personnes qui ne sont pas domiciliées dans le district judiciaire de Montréal, de Laval ou de Longueuil et qui préfèrent ne pas se déplacer.
- D. **AUTORISER** Bell Canada d'assigner les membres sélectionnés pour interrogatoire préalable par citation à comparaître.
- E. **LE TOUT** avec frais de justice, sauf en l'absence de contestation.

MONTREAL, le 31 juillet 2018



Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
Avocats de Bell Canada

ANNEXE 1

Principales questions qui seront traitées collectivement telles qu'identifiées dans le jugement d'autorisation:

1. L'intimée en limitant volontairement la vitesse de transfert de données, offre-t-elle aux membres du Groupe un service conforme aux représentations qu'elle fait relativement au « *Service d'accès Internet ADSL* »?
2. Dans la négative, l'intimée a-t-elle fait et fait-elle des représentations trompeuses au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c.P-40.1) et de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (L.O. 2002, chap. 30, annexe A);
3. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 52 de la *Loi canadienne sur la concurrence*?
4. À titre de fournisseur d'un service Internet Haute vitesse l'intimée peut-elle se réserver contractuellement le droit de priver sciemment une portion significative de ses abonnés de l'aspect « Haute vitesse » du service qu'elle leur vend?
5. Le contrat de service permet-il à l'intimée de réduire systématiquement la vitesse du service fourni à certains de ses abonnés sans les en aviser au préalable?
6. En limitant volontairement la vitesse de transfert de données, l'intimée limite-t-elle sans droit les services que les membres du groupe sont en droit d'obtenir en vertu du contrat les liant à l'intimée?
7. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer une réduction des frais d'abonnement mensuels au « *Service d'accès Internet ADSL* » et le remboursement des frais d'abonnement payés en trop et, le cas échéant, en déterminer le montant ou le mode de calcul?
8. Les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'intimée des dommages-intérêts punitifs en vertu des lois sur la protection du consommateur applicables? Dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à ce titre?;
9. Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits et, le cas échéant, au remboursement des frais d'expert?

Conclusions recherchées qui se rattachent à ces questions selon le jugement d'autorisation :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la requérante, de la « personne désignée » et des membres du groupe contre l'intimée;

DÉCLARER que le « *Service d'accès Internet ADSL* » fourni par l'intimée ne respecte pas les représentations faites à son sujet aux membres du groupe et ne leur offre pas un des éléments qui constituaient des considérations essentielles;

CONDAMNER l'intimée à payer à la « personne désignée » un montant de 2 323,68 \$, qui inclut le remboursement de 80 % des frais d'abonnement mensuels payés jusqu'au 28 mai 2008, le tout quitte à parfaire;

CONDAMNER l'intimée à payer à chacun des membres du groupe une somme équivalant à 80 % des frais d'abonnement au « *Service d'accès Internet ADSL* » payés à compter du 28 octobre 2007;

ORDONNER à l'intimée de réduire de 80 % les frais d'abonnement du « *Service d'accès Internet ADSL* » des membres du groupe, et ce, pour toute la durée de la période pendant laquelle elle négligera de leur offrir un « *Service d'accès Internet ADSL* » conforme aux représentations faites à son sujet;

CONDAMNER l'intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de six cents dollars (600 \$) à titre de « dommages-intérêts punitifs » pour contravention aux articles 40, 41, 219, 220 a), 221 g) et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P.40.1), aux articles 14 (2) al. 1, 3, 14 et article 17(1) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (L.O. 2002, chap. 30, annexe A) et en vertu de l'article 52 de la *Loi sur la concurrence*;

LE TOUT avec les intérêts et l'indemnité additionnelle sur la totalité des montants susdits;

ORDONNER que les condamnations susdites fassent l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal pourra déterminer et qui serait dans l'intérêt des membres du groupe;

CONDAMNER l'intimée aux dépens, y compris les frais d'avis et les frais d'expertise.

AVIS DE PRÉSENTATION

Destinataires: Me François Lebeau
Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Clara Poissant-Lespérance
Trudel Johnston & Lespérance
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90
Montréal QC H2Y 2X8
Téléphone : (514) 871-8385
Télécopieur : (514) 871-8800
flebeau@ullnet.com
mathieu@tjl.quebec
clara@tjl.quebec

Avocats de l'Union des consommateurs
et de Myrna Raphaël

PRENEZ AVIS que la présente Demande de Bell Canada pour permission d'interroger des membres du groupe sera présentée pour adjudication devant le juge qui sera désigné pour entendre la présente action collective au mérite, à une date et dans une salle à être déterminée au Palais de justice de Montréal.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

MONTREAL, le 31 juillet 2018



Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
Avocats de Bell Canada

COUR SUPÉRIEURE

Action collective
District de Montréal
N° de dossier : **500-06-000436-085**

UNION DES CONSOMMATEURS

Demanderesse

et

MYRNA RAPHAËL

Personne désignée

c.

BELL CANADA

Défenderesse

**DEMANDE DE BELL CANADA POUR
PERMISSION D'INTERROGER DES
MEMBRES DU GROUPE
(Article 587 C.p.c.)**

ORIGINAL

AUDREN | ROLLAND

Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
393, rue Saint-Jacques, bureau 248
Montréal, Québec, H2Y 1N9
Tél. 514.284.0770
Télec. 514.284.7771
maudren@audrenrolland.com

Me Marie Audren, Ad. E.

BA1391