

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-000773-156

N° :

COUR D'APPEL

BELL CANADA, ayant son siège au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Édifice
A7, à Verdun, Québec, H3E 3B3

APPELANTE/Défenderesse

c.

ANNE MARINEAU, domiciliée et résidente
au 19, avenue Galilée, Candiac, Québec,
J5R 3T5

et

JEAN-LUC CORBEIL, domicilié et résident
au 37, Parc des sapins, Bolton-Ouest,
Québec, J0E 2T0

et

MARC-ANDRÉ PILON, domicilié et résident
au 8745, rue Meunier, app. 4, Montréal,
Québec, H2N 1W1

INTIMÉS/Demandeurs

**REQUÊTE POUR PERMISSION D'APPELER D'UN
JUGEMENT AUTORISANT L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE**

(Articles 357 et 578 C.p.c.)

Bell Canada, partie appelante

Datée du 15 février 2019

**À L'UN DES JUGES DE LA COUR D'APPEL, L'APPELANTE BELL CANADA EXPOSE
CE QUI SUIT :**

1. Le 11 décembre 2018, jugement a été rendu par l'honorable juge Steve J. Reimnitz, de la Cour supérieure, du district de Montréal, dans le dossier portant le numéro 500-06-000773-156, tel qu'il appert d'une copie de ce jugement et de l'avis de jugement daté du 21 janvier 2019, joints en liasse comme **annexe 1**.

2. Ce jugement a accueilli la *Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentant* (ci-après, la « **demande pour autorisation** ») dont une copie est jointe comme **annexe 2**.
3. La durée de l'instruction en première instance a été de deux journées.
4. Bell Canada est justifiée de demander la permission d'appeler de ce jugement en ce qu'il comporte à sa face même des erreurs de droit déterminantes dans l'analyse des conditions 2° et 4° de l'article 575 C.p.c.
5. Plus précisément, le juge de première instance a erré en attribuant à Anne Marineau le statut de représentante et en autorisant l'exercice de l'action collective pour le compte des membres du sous-groupe A, bien que leur droit d'action soit manifestement prescrit et qu'il y ait chose jugée à cet égard en raison d'un arrêt de cette Cour (ci-après l'« **arrêt *Marineau*** »).
6. Le juge de première instance a également erré en attribuant à Marc-André Pilon le statut de représentant bien que son droit d'action soit manifestement prescrit.
7. Considérant ces erreurs, Bell Canada soumet que le jugement dont appel doit être réformé afin que le statut de représentant soit attribué à Jean-Luc Corbeil seul et que la description du groupe, les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement et les conclusions recherchées qui s'y rattachent soient modifiées de façon à circonscrire l'action aux personnes qui sont dans la même situation juridique que Jean-Luc Corbeil.
8. Bell Canada joint les pièces suivantes qui sont nécessaires à l'obtention de la permission d'appeler recherchée :
 - **Pièce R-2** : Copie du plumeitif et Requête amendée en autorisation dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136, en liasse (**annexe 3**)
 - **Pièce R-3** : Copie du jugement rendu par la Cour supérieure le 18 juillet 2014 dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136 (**annexe 4**)

- **Pièce R-4** : Copie de l'arrêt rendu par la Cour d'appel le 16 septembre 2015 dans le dossier portant le numéro 500-09-024678-146 (**annexe 5**)
- **Pièce D-7** : Contrat de service Sympatico en vigueur au 28 juillet 2006 (**annexe 6**)
- **Pièce D-8** : Contrat de service Bell ExpressVu en vigueur au 14 novembre 2007 (**annexe 7**)
- **Pièce D-10** : Liste des membres connus dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136 (**annexe 8**)

I. HISTORIQUE DES PROCÉDURES

9. Le 1^{er} octobre 2010, Robert Morin a déposé une demande pour autorisation d'exercer une action collective dans le dossier 540-06-000006-108 (ci-après le « **dossier Morin** »), réclamant des dommages à Bell Canada pour la facturation de frais de résiliation anticipée dans le cadre d'un contrat de service de téléphonie filaire.
10. Lors des plaidoiries sur cette demande, les avocats de Robert Morin ont fait valoir que le groupe devrait aussi inclure les clients des services de télévision et Internet.
11. Le 18 novembre 2011, l'honorable Manon Savard, alors à la Cour supérieure, a rendu jugement autorisant l'action collective pour le seul service de téléphonie filaire, ayant décidé qu'il ne revenait pas au tribunal « de rédiger la requête en lieu et place des Requérants et de constituer le groupe qui aurait pu l'être au départ » (*Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, paragr. 124).
12. Le 1^{er} février 2013, Anne Marineau a déposé une demande pour autorisation d'exercer une action collective dans le dossier 500-06-000638-136 (ci-après le « **dossier Marineau** »), réclamant des dommages pour la facturation de frais de résiliation anticipée dans le cadre d'un contrat de service de télévision satellite et d'un contrat de service Internet.
13. Son droit d'action ayant pris naissance en juillet 2009 au plus tard, Anne Marineau a fait valoir que la demande pour autorisation dans le dossier Morin avait suspendu la prescription pour les clients des services de télévision et Internet suivant

l'application de l'article 2908 C.c.Q., et ce, jusqu'à ce qu'ils soient exclus du groupe par le jugement de la juge Savard.

14. Elle reconnaissait par ailleurs que, dans le cas contraire, son recours serait prescrit (voir la pièce R-3 à l'annexe 4, paragr. 35).
15. Le 18 juillet 2014, l'honorable Christian J. Brossard, j.c.s. a rendu jugement rejetant la demande d'Anne Marineau en raison de la prescription.
16. Le 16 septembre 2015, cette Cour a rejeté l'appel d'Anne Marineau, ayant décidé qu'elle tentait « d'aller au-delà des allégations de la Requête Morin et des pièces déposées à son soutien, en vue de faire valoir un argument de suspension de prescription qui est mal fondé » (voir la pièce R-4 à l'annexe 5, paragr. 12).
17. Le 13 novembre 2015, Anne Marineau, Jean-Luc Corbeil et Marc-André Pilon ont déposé la demande pour autorisation d'exercer une action collective qui fait l'objet du jugement dont appel.
18. Dans cette demande, Anne Marineau s'appuie maintenant sur l'article 2904 C.c.Q. et fait valoir que les membres du sous-groupe A dont elle fait partie étaient dans l'impossibilité en fait d'agir.

II. MOTIFS D'APPEL

A. **Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé que l'arrêt *Marineau* n'emporte pas autorité de la chose jugée sur la prescription du droit d'action d'Anne Marineau et des membres du sous-groupe A**

19. Bell Canada soumet que le juge de première instance a commis des erreurs de droit manifestes et déterminantes dans son analyse de la chose jugée, analyse qui est consignée aux paragraphes 83 à 103 du jugement dont appel.
20. L'identité des parties, de cause et d'objet entre le dossier Marineau et le présent dossier est manifeste, ce que le juge de première instance ne semble pas mettre en doute malgré le silence des motifs sur ce sujet.

21. Considérant cette triple identité, l'arrêt *Marineau* bénéficie de la présomption absolue de l'autorité de la chose jugée « à l'égard de ce qui a fait l'objet jugement » (article 2848 C.c.Q.).
22. Or, il appert clairement des motifs de l'arrêt *Marineau* que la prescription du droit d'action « a fait l'objet du jugement » rendu par cette Cour :

[1] L'appelante se pourvoit à l'encontre d'un jugement qui rejette sa requête pour autorisation d'exercer un recours collectif **au motif que le recours est prescrit.**

[2] Le juge de première instance a conclu **que le recours relatif aux frais imputés par Bell aux clients ayant résilié leur contrat pour un service d'accès internet ou de télévision était prescrit à sa face même** et ne pouvait bénéficier d'une suspension de prescription par l'effet de l'article 2908 C.c.Q.

[3] Il a rejeté l'argument voulant que le dépôt d'une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier *Morin c. Bell Canada* (« Requête Morin »), en date du 1^{er} octobre 2010, ait eu pour effet de suspendre la prescription pour l'ensemble des anciens clients des services d'internet et de télévision de Bell jusqu'au jugement sur la requête en autorisation rendu le 18 novembre 2011 (« Jugement Savard ») qui autorisait le recours au nom du groupe des anciens clients de la téléphonie filaire.

[...]

[7] **Il est acquis au débat que, sans l'effet suspensif recherché par le biais de l'article 2908 C.c.Q., le recours serait prescrit** puisque la requête initiale de l'appelante a été déposée le 1^{er} février 2013 et que les faits qui y sont allégués s'échelonnent entre l'automne 2008 et le mois de juillet 2009, de sorte que le délai de trois ans pour faire valoir le droit à des dommages est échu depuis juillet 2012.

[...]

[10] En précisant le groupe comme elle l'a fait dans le jugement d'autorisation, la juge Savard n'a pas éliminé ni écarté de membres potentiels, comme le soutient l'appelante. Elle n'a fait que rendre la description du groupe conforme aux allégations de la requête dont aucune ne formulait de

reproche à l'endroit de Bell en lien avec des contrats de services d'internet et de télévision.

[...]

[12] L'appelante tente d'aller au-delà des allégations de la Requête Morin et des pièces déposées à son soutien en vue de faire valoir **un argument de suspension de prescription qui est mal fondé et devait être rejeté** au stade de l'autorisation.

[Nous soulignons]

23. Le juge de première instance a donc erré en droit en refusant de reconnaître que l'arrêt *Marineau* emporte autorité de la chose jugée sur la prescription du droit d'action d'Anne Marineau.
24. Cette erreur du juge de première instance est d'autant plus manifeste qu'il s'appuie uniquement sur l'arrêt de cette Cour dans le dossier *Whirlpool Canada c. Gaudette*, 2018 QCCA 1206, qui portait sur une demande subséquente présentée par un nouveau représentant dont le droit d'action n'était pas prescrit, pour décider que la chose jugée ne peut s'appliquer dans le cas d'une demande présentée par la même représentante dont l'action a déjà été jugée prescrite.
25. En outre, il est établi que l'autorité de la chose jugée « ne se limite pas au dispositif formel du jugement », mais s'étend aussi aux « motifs essentiels qui s'y trouvent intimement liés » et aux « conclusions même implicites qui résultent comme conséquence nécessaire du dispositif » (*Contrôle Technique appliqué Ltée c. Québec (P.G.)*, 1994 CanLII 5595 (QC CA)).
26. Or, à l'instar du juge Brossard, cette Cour a rejeté la première demande d'Anne Marineau parce qu'elle a jugé que le dossier Morin n'avait pas suspendu la prescription à l'égard des clients des services de télévision et Internet. Ces motifs valent pour tous les membres du sous-groupe A que cherche à représenter Anne Marineau.

27. Par conséquent, le juge de première instance a aussi erré en droit en refusant de reconnaître que l'arrêt *Marineau* emporte autorité de la chose jugée sur la prescription du droit d'action des membres du sous-groupe A.
 28. Ces erreurs du juge de première instance sont déterminantes puisqu'il est de jurisprudence constante que l'on ne peut contester l'autorité de la chose jugée en faisant valoir ultérieurement un argument de droit ou de fait qui aurait pu être avancé la première fois.
 29. Pour cette raison, le juge de première instance aurait dû conclure que l'autorité de la chose jugée constituait un obstacle dirimant au nouvel argument de suspension de la prescription fondé sur l'article 2904 C.c.Q. et il aurait dû rejeter la demande pour autorisation pour le compte du sous-groupe A.
 30. En permettant ainsi à Anne Marineau et ses avocats de remettre en question un jugement de cette Cour en plaidant la suspension de prescription sous un nouvel emballage, alors même qu'il avait été admis dans le premier dossier que le recours serait prescrit sans l'application de l'article 2908 C.c.Q., le jugement dont appel porte directement atteinte aux principes de sécurité et de stabilité des rapports sociaux et juridiques que visent à défendre la doctrine de la chose jugée.
 31. De plus, le jugement dont appel va directement à l'encontre du principe énoncé par cette Cour dans l'arrêt *Whirlpool* précité voulant que le « corridor permettant l'étude d'une seconde demande d'autorisation » doive demeurer étroit « si l'on veut s'assurer d'une saine gestion des ressources judiciaires » (*Whirlpool Canada c. Gaudette*, 2018 QCCA 1206, paragr. 5).
- B. Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé qu'Anne Marineau et les membres du sous-groupe A étaient dans l'impossibilité en fait d'agir au sens de l'article 2904 C.c.Q.**
32. Indépendamment de la question de la chose jugée, Bell Canada soumet que le juge de première instance a commis des erreurs de droit manifestes et déterminantes dans son analyse de la prétendue impossibilité en fait d'agir des membres du sous-groupe A.

33. Le juge de première instance a conclu que « la demanderesse et leurs [sic] avocats peuvent avoir eu la conviction que jusqu'au 16 septembre 2016 [sic] cette dernière et les autres Membres dans la même situation étaient visés par la *Requête Morin* » (jugement dont appel, paragr. 61).
34. Selon lui, il en découlerait qu'Anne Marineau, de même que les autres clients qui ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010, ont bénéficié d'une suspension de la prescription.
35. Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé que cette « conviction » d'Anne Marineau et de ses avocats constituait une impossibilité en fait d'agir au sens de l'article 2904 C.c.Q.
36. En effet, si Anne Marineau était convaincue (ce qui n'est pas admis) que les membres du sous-groupe A étaient visés par la demande dans le dossier Morin au sens de l'article 2908 C.c.Q., c'est qu'elle s'est méprise sur les effets juridiques de cette demande et a défendu une position juridique que cette Cour a jugé manifestement mal fondée.
37. Or, il est de jurisprudence constante que la méconnaissance du droit ne constitue pas une impossibilité en fait d'agir et n'est pas une cause de suspension de la prescription.
38. En outre, même si l'erreur d'Anne Marineau devait s'expliquer par le fait qu'elle a été mal conseillée par ses avocats (ce qui n'est par ailleurs pas spécifiquement allégué dans la demande pour autorisation), il n'en résulterait pas une suspension de la prescription puisqu'il est aussi de jurisprudence constante que l'erreur d'un avocat ne constitue pas une impossibilité en fait d'agir.
39. En permettant ainsi qu'un demandeur, en l'absence de tout comportement fautif du défendeur, puisse invoquer sa méconnaissance du droit comme motif de suspension de la prescription, le jugement dont appel ouvre une importante brèche dans le principe d'ordre public voulant que la prescription coure contre toutes personnes.

40. Pour les mêmes motifs, le juge de première instance a erré en droit en décidant que les autres membres du sous-groupe A pouvaient prétendre à une impossibilité en fait d'agir dans la mesure où ils se croyaient visés par la demande dans le dossier Morin, et ce, d'autant plus que les allégations de la demande n'établissent pas cette croyance des autres membres.

C. Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé que le dépôt de la demande pour autorisation dans le dossier Marineau avait suspendu la prescription du droit d'action de Marc-André Pilon et des autres membres qui réclament des dommages en raison de l'obligation de donner un préavis de résiliation de trente jours

41. Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé que le dépôt de la demande pour autorisation dans le dossier Marineau avait suspendu la prescription à l'égard de Marc-André Pilon et des autres membres dans la même situation juridique.

42. En effet, contrairement à Anne Marineau et Jean-Luc Corbeil qui réclament des dommages suite à l'imposition de frais de résiliation anticipée, Marc-André Pilon a mis fin à son abonnement après la période minimale d'engagement et il n'a pas eu à payer de frais de résiliation anticipée.

43. Il reproche cependant à Bell Canada d'avoir exigé qu'il donne un préavis de trente jours avant d'annuler ses services et qu'il acquitte les frais de service mensuels applicables jusqu'à la date effective d'annulation.

44. Le droit d'action de Marc-André Pilon ayant pris naissance en décembre 2011 au plus tard, la demande pour autorisation a été déposée après l'expiration de la prescription triennale, à moins qu'il n'y ait eu suspension en raison du dossier Marineau.

45. Or, une simple lecture des allégations de la demande pour autorisation dans le dossier Marineau, des questions communes qui y étaient proposées, des conclusions qui y étaient recherchées et de la liste de membres qui a été communiquée à son soutien permet de constater que l'obligation de donner un préavis de trente jours ne faisait pas l'objet de la réclamation dans cet autre dossier.
46. Le juge de première instance a donc erré en assimilant les frais de service mensuels payés par Marc-André Pilon aux « frais de bris de contrats » ou « frais de résiliation » réclamés dans la demande pour autorisation dans le dossier Marineau et en décidant que cette demande lui profitait au sens de l'article 2908 C.c.Q.
47. Suivant les enseignements de cette Cour dans l'arrêt *Marineau*, le juge de première instance aurait dû rejeter au stade de l'autorisation cet argument de suspension de prescription mal fondé qui « tente d'aller au-delà des allégations » de la demande pour autorisation dans le dossier Marineau et des pièces déposées à son soutien.
48. Étant donné que le droit d'action de Marc-André Pilon est prescrit, le juge de première instance aurait dû conclure qu'il ne démontre pas d'apparence de droit en vertu de l'article 575 (2) C.p.c. et n'a pas la capacité d'assurer une représentation adéquate des membres au sens de l'article 575 (4) C.p.c.

III. CONCLUSION

49. Considérant ce qui précède, Bell Canada entend demander que le jugement dont appel soit réformé afin d'attribuer le statut de représentant à Jean-Luc Corbeil seul et de modifier la description du groupe et les questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement de façon à circonscrire l'action collective aux personnes qui sont dans la même situation juridique que ce dernier.
50. Bell Canada demandera à la Cour d'appel de :

- A. **ACCUEILLIR** l'appel;

B. **INFIRMER** en partie le jugement de première instance aux fins de remplacer les paragraphes 113 à 117 par les suivants :

[113] ACCUEILLE en partie la demande en autorisation d'exercer un recours collectif;

[114] AUTORISE l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

« Une action en dommages-intérêts contre l'Intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

[115] ATTRIBUE à [...] JEAN-LUC CORBEIL le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et ayant payé entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 des frais de résiliation anticipée à Bell Canada suite à la résiliation d'un contrat de service de télévision conclu avant le 30 juin 2010. »

[116] IDENTIFIE les questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement comme suit :

[...]

a) Les frais de résiliation facturés par l'intimée au demandeur et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs?

b) Les frais de résiliation facturés au demandeur et aux Membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée?

c) Les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit du demandeur et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat?

d) Le demandeur et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'intimée?

e) Si oui, sur quels chefs de dommages le demandeur et les Membres peuvent-ils être indemnisés?

f) L'intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs au demandeur et aux Membres?

[117] IDENTIFIE comme suit les conclusions recherchées :

ACCUEILLE la requête introductive d'instance en recours collectif;

ANNULE l'intégralité des frais de résiliation facturés au demandeur et aux Membres ;

SUBSIDIAIREMENT, ANNULE les frais de résiliation [...] facturés au demandeur et aux membres excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;

CONDAMNE l'intimée à rembourser le demandeur d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE l'intimée à rembourser le demandeur d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNE l'intimée à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE 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 [...] excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNE l'intimée à verser la somme de 2 000 000,00 \$ à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter du jugement final à intervenir dans le présent dossier;

ORDONNE que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

C. **CONDAMNER** les intimés aux frais de justice tant en première instance qu'en appel.

POUR CES MOTIFS, VOUS PLAISE :

ACCORDER à l'appelante la permission d'appeler du jugement du 11 décembre 2018, par le juge Steve J. Reimnitz, de la Cour supérieure, du district de Montréal, dans le dossier portant le numéro 500-06-000773-156;

ORDONNER la suspension de l'instance en Cour supérieure, du district de Montréal, dans le dossier portant le numéro 500-06-000773-156 jusqu'au jugement final sur l'appel de ce jugement;

LE TOUT avec les frais de justice à suivre le sort de l'appel.

Montréal, le 15 février 2019



Audren Rolland s.e.n.c.r.l.

393, rue Saint-Jacques, bur. 248

Montréal (Québec) H2Y 1N9

Me Marie Audren

Téléphone : 514-284-0770

Télécopieur : 514-284-7771

maudren@audrenrolland.com

Avocats de l'APPELANTE/Défenderesse

AVIS DE PRÉSENTATION

À : ANNE MARINEAU
19, avenue Galilée
Candiac (Québec) J5R 3T5

INTIMÉE/Demanderesse

et

JEAN-LUC CORBEIL
37, Parc des sapins
Bolton-Ouest (Québec) J0E 2T0

INTIMÉ/Demandeur

et

MARC-ANDRÉ PILON
8745, rue Meunier, app. 4
Montréal (Québec) H2N 1W1

INTIMÉ/Demandeur

et

BGA Inc.
67, rue Sainte-Ursule
Québec (Québec) G1R 4E7
Me David Bourgoïn
dbourgoïn@bga-law.com
Télécopieur : (418) 692-5695

Avocats des INTIMÉS/Demandeurs
en première instance

et

Cabinet BG Avocat Inc.
4725, boulevard Métropolitain Est
Bureau 207
Saint-Léonard (Québec) H1R 0C1
bgamache@cabinetbg.ca
Télécopieur : 1-866-616-0120

Avocats des INTIMÉS/Demandeurs
en première instance

et

**Greffe de la Cour supérieure du
district de Montréal**
1, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1B6

PRENEZ AVIS que la présente Requête de l'appelante Bell Canada du 15 février 2019 pour permission d'appeler d'un jugement autorisant l'exercice d'une action collective (Articles 357 et 578 C.p.c.) sera présentée devant un juge de la Cour d'appel siégeant à l'Édifice Ernest-Cormier, situé au 100, rue Notre-Dame Est, à Montréal, le 12 avril 2019, à 9 h 30, en salle RC-18.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, le 15 février 2019



Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
393, rue Saint-Jacques, bur. 248
Montréal (Québec) H2Y 1N9
Me Marie Audren
Téléphone : 514-284-0770
Télécopieur : 514-284-7771
maudren@audrenrolland.com

Avocats de l'APPELANTE/Défenderesse

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N°: 500-06-000773-156

N° :

COUR D'APPEL

BELL CANADA

APPELANTE/Défenderesse

c.

ANNE MARINEAU

et

JEAN-LUC CORBEIL

et

MARC-ANDRÉ PILON

INTIMÉS/Demandeurs

**LISTE DES ANNEXES AU SOUTIEN DE LA REQUÊTE
POUR PERMISSION D'APPELER D'UN JUGEMENT
AUTORISANT L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE**

Bell Canada, partie appelante

Datée du 15 février 2019

- ANNEXE 1 :** Jugement de l'honorable Steve J. Reimnitz de la Cour supérieure, rendu le 11 décembre 2018 et Avis de jugement du 21 janvier 2019, en liasse
- ANNEXE 2 :** Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentant
- ANNEXE 3 :** Pièce R-2 - Copie du plumeitif et Requête amendée en autorisation dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136, en liasse
- ANNEXE 4 :** Pièce R-3 - Copie du jugement rendu par la Cour supérieure le 18 juillet 2014 dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136
- ANNEXE 5 :** Pièce R-4 - Copie de l'arrêt rendu par la Cour d'appel le 16 septembre 2015 dans le dossier portant le numéro 500-09-024678-146
- ANNEXE 6 :** Pièce D-7 - Contrat de service Sympatico en vigueur au 28 juillet 2006

ANNEXE 7 : Pièce D-8 - Contrat de service Bell ExpressVu en vigueur au 14 novembre 2007

ANNEXE 8 : Pièce D-10 - Liste des membres connus dans le dossier portant le numéro 500-06-000638-136

Montréal, le 15 février 2019



Audren Rolland s.e.n.c.r.l.

393, rue Saint-Jacques, bur. 248

Montréal (Québec) H2Y 1N9

Me Marie Audren

Téléphone : 514-284-0770

Télécopieur : 514-284-7771

maudren@audrenrolland.com

Avocats de l'APPELANTE/Défenderesse

ANNEXE 1

Jugement de l'honorable Steve J. Reimnitz
de la Cour supérieure, rendu le 11 décembre 2018 et
Avis de jugement du 21 janvier 2019, en liasse

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000773-156

DATE : 11 décembre 2018

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : L'HONORABLE STEVE J. REIMNITZ, J.C.S.

ANNE MARINEAU

et

JEAN-LUC CORBEIL

et

MARC-ANDRÉ PILON

Demandeurs

c.

BELL CANADA

Intimée

JUGEMENT

[1] Le tribunal doit décider de la demande d'autorisation d'exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie des sous-groupes suivants :

« 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 conclu avant le 30 juin 2010 concernant un service d'accès internet et/ou de télévision et que ces personnes :

Groupe A :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010 et elles étaient représentées par avocats dans l'une ou l'autre des requêtes en autorisation d'un recours collectif suivant : 540-06-000006-108 (Requête Morin) ou 500-06-000638-136 (Requête Marineau).

Ou bien

Groupe B :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 »

[2] Les demandeurs sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* et ont été clients de l'intimée dans le cadre d'un contrat pour abonnement à des services de télédistribution et/ou d'accès internet.

[3] Entre le 1^{er} janvier 2009 et le 30 juin 2013, ils se sont vus facturer des frais de résiliation après avoir mis fin à leur service de télédistribution et/ou d'accès internet de l'intimée.

[4] Ils allèguent avoir été facturés en l'absence de services alors que l'intimée identifiait cette facturation comme s'il s'agissait de frais de service usuels au forfait. L'intimée référait aussi à la notion de « frais » jumelée utilisant les expressions « *bris de contrat* », « *cancellation* », « *annulation* » ou « *désactivation* ».

[5] L'intimée facture, à même un relevé de compte, ses abonnés pour les divers services qu'elle offre, soit téléphonie filaire et/ou cellulaire et/ou de télédistribution et/ou d'accès internet.

[6] La nature du recours exercé pour le compte des Membres est une action en dommages-intérêts visant à sanctionner une pratique de commerce alléguée comme étant déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de services internet et/ou de télévision.

Les principes de droit à l'autorisation

[7] Les principes généraux de la procédure en action collective sont bien connus. Récemment dans la décision *Baratto c. Merck Canada inc.*¹, la Cour d'appel dresse un résumé des critères applicables en matière d'autorisation d'action collective :

« (...)

[43] *La demande d'autorisation pour exercer une action collective est, rappelons-le, une procédure de filtrage et de vérification du mérite du recours envisagé. À cette étape, le rôle du juge est de vérifier si les conditions énoncées à l'article 575 C.p.c. sont satisfaites :*

575. *Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:*

1 les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2 les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3 la composition du groupe 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;

4 le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

575. *The court authorizes the class action and appoints the class member it designates as representative plaintiff if it is of the opinion that*

(1) the claims of the members of the class raise identical, similar or related issues of law or fact;

(2) the facts alleged appear to justify the conclusions sought;

(3) the composition of the class makes it difficult or impracticable to apply the rules for mandates to take part in judicial proceedings on behalf of others or for consolidation of proceedings; and

(4) the class member appointed as representative plaintiff is in a position to properly represent the class members.

¹ 2018 QCCA 1240

[44] Cette étape permet de filtrer les demandes afin d'éviter que les intimés aient à se défendre au fond contre des réclamations insoutenables. Le requérant n'a qu'un fardeau de démonstration et non de preuve. Il doit démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable ».

[45] Les quatre critères énoncés à l'article 575 C.p.c. (anciennement, 1003 C.p.c.) sont cumulatifs. L'autorisation demandée sera refusée dès lors que l'un d'eux n'est pas satisfait. Si, au contraire, ils sont tous respectés, l'action collective est autorisée.

[46] Ma collègue la juge Bich rappelait dernièrement, dans un arrêt fort détaillé, que les plus récents arrêts de la Cour suprême préconisent en cette matière « une approche souple, libérale et généreuse des conditions en question [...] ».

[47] Le juge, à cette étape, bénéficie d'une discrétion, qu'il doit toutefois exercer en respectant le cadre établi par la loi et par la jurisprudence.

[48] À cet égard, il est utile de rappeler qu'il ne doit pas, à ce stade, se pencher sur le fond du litige et qu'il doit prendre les faits pour avérés, sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts.

[49] La Cour, par ailleurs, doit faire preuve de déférence lorsqu'elle est saisie d'un pourvoi à l'encontre d'un jugement autorisant ou refusant l'exercice d'une action collective et n'intervenir qu'en présence d'une erreur de droit. Mon collègue, le juge Kasirer, dans l'arrêt Sibiga, le rappelle :

[33] The respondents are right to say that, barring an error of law, this Court owes deference to the motion judge's decision, given the inherently discretionary character of his findings relating to the criteria for authorization set forth in article 1003 C.C.P.

[34] While the compass for appellate intervention is indeed limited, so too is the role of the motion judge. In clear terms, particularly since its decision in *Infineon*, the Supreme Court has repeatedly emphasized that the judge's function at the authorization stage is only one of filtering out untenable claims. The Court stressed that the law does not impose an onerous burden on the person seeking authorization. "He or she need only establish a 'prima facie case' or an 'arguable case' ", wrote LeBel and Wagner JJ. in *Vivendi*, specifying that a motion judge "must not deal with the merits of the case, as they are to be considered only after the motion for authorization is granted."

[35] Since *Infineon*, our Court has consistently relied upon this standard, invoking it when authorization has been wrongly denied because too high a burden was imposed. (...) »

[8] C'est en fonction de ces critères que l'analyse de la demande d'autorisation sera faite.

LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (art. 575 (1) C.p.c.)

[9] Les demandeurs proposent les questions suivantes comme étant les questions reliant chaque Membre à l'intimée et questions que les demandeurs entendent faire trancher par le recours collectif envisagé sont :

- A) *Est-ce que les recours personnels des demandeurs ont bénéficié d'une suspension de la prescription ? Est-ce que ces recours sont prescrits ?*
- B) *Est-ce que les frais de service facturés en l'absence de service suite à une résiliation, les « frais de bris de contrat », les « frais de cancellation de service », les « frais de résiliation anticipée » et les « 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 ?*
- C) *Les frais de résiliation facturés par l'Intimée aux demandeurs et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?*
- D) *Les frais de résiliation facturés aux demandeurs 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 des demandeurs et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?*
- F) *Les demandeurs et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'Intimée ?*
- G) *Si oui, sur quels chefs de dommages les demandeurs et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?*
- H) *L'Intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs aux demandeurs et aux Membres ?*

[10] Les questions particulières à chacun des Membres visent à déterminer le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

[11] La Cour suprême dans *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*² a décidé que la présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe pour tous les membres du groupe est suffisante, en autant que l'importance de cette question soit susceptible d'influencer le sort du recours pour tous.

[12] Dans *Vivendi Canada c. Dell'Aniello*³, la Cour a précisé que le juge à l'audition sur l'autorisation bénéficie d'un large pouvoir d'appréciation en ce qui a trait aux critères

² 2013 R.C.S 59.

³ 2014 R.C.S 1.

de l'autorisation. Le tribunal doit rechercher la présence d'une question commune qui ferait progresser le litige pour l'ensemble des membres du groupe.

[13] Bien qu'il reste des questions individuelles, les questions qui sont reproduites ci-haut sont communes, similaires et connexes à chacun des membres. De toute manière, la présence d'une seule question de droit commun est suffisante pour satisfaire la condition de l'article 575 (1) *C.p.c.* en autant qu'elle fasse avancer l'analyse des diverses réclamations.

[14] Cette condition est de l'avis du tribunal remplie.

LES FAITS ALLÉGUÉS QUI PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (art. 575 (2) C.p.c.)

Le recours Morin

[15] Le ou vers 1^{er} octobre 2010, Robert Morin dépose une requête en autorisation d'un recours collectif à l'encontre de l'intimée Bell Canada dans le dossier 540-06-000006-108⁴.

[16] Selon Anne Marineau et ses avocats, et tel qu'allégué dans la demande d'autorisation, l'existence de la liste de Membres à la requête Morin justifiait de croire que le groupe visé incluait les « frais pour bris de contrat » et frais de résiliation pour les services, visant la télévision et le service internet.

[17] Le 18 novembre 2011, la juge Manon Savard, alors à la Cour Supérieure, accueille la requête en autorisation amendée des requérants Robert Morin et Serge Barbeau et écarte du groupe les ex-abonnés aux services de télévision et internet.

[18] Elle motive cette décision en indiquant que ces requérants n'ont pas été abonnés à ces services.

[19] Le 21 mai 2013, la juge Savard approuve la transaction mettant fin à l'instance dans le dossier *Morin*.

[20] Cette transaction a eu pour effet de régler le sort des frais de résiliation facturés concernant le recours personnel de la demanderesse concernant la téléphonie filaire.

La requête en autorisation « Marineau »

[21] Le 1^{er} février 2013, la demanderesse Marineau dépose une requête en autorisation d'un recours collectif qui a fait l'objet du jugement d'appel daté du 16 septembre 2015 (R-1).

⁴ Pièce R-5 de la *Requête Morin*.

[22] Dans ce dossier, la requête originale et la version amendée en autorisation du recours collectif 500-06-000638-136 englobaient, selon les demandeurs, « potentiellement » les personnes identifiées à la description de groupe suivant (R-2) :

« 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 »

[23] Il était allégué qu'entre le 1^{er} octobre 2010 et le 11 novembre 2011, la Requête dans le dossier Morin comprenait « potentiellement » le droit d'action des ex-abonnés aux services de télévision et/ou internet de l'intimée.

[24] La demanderesse Marineau, soutenait que le dépôt de la requête dans le dossier Morin (1^{er} octobre 2010) lui permet de bénéficier de la suspension du délai de prescription de son recours personnel, le tout suivant l'application de l'article 2908 C.c.Q.

[25] Le délai de prescription arrivait à échéance le 16 juillet 2012, s'il n'y avait pas de suspension de prescription.

[26] Le 18 juillet 2014, le juge Christian J. Brossard, rejeta la requête en autorisation amendée *Marineau* (500-06-000638-136) (R-3).

[27] Le juge conclut que le recours personnel de la demanderesse ne pouvait bénéficier de la suspension prévue à l'article 2908 C.c.Q. parce que la Requête Morin ne visait pas les services internet et télévision.

[28] Le juge Brossard a néanmoins conclu que hormis la question de la suspension de la prescription, les quatre (4) conditions de l'article 1003 du *Code civil du Québec* étaient rencontrées. Il écrit :

« (...) »

[29] (...) Tel qu'exposé plus loin, n'eût été 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. (...) »

[29] Les demandeurs dans la présente demande précise que le jugement du juge Brossard daté du 18 juillet 2014 n'a pas conclu que les droits de tous les Membres visés au groupe étaient prescrits, mais uniquement le recours personnel de la demanderesse Marineau.

[30] Cette décision a été portée en appel et, le 16 septembre 2015, la Cour d'appel maintient la décision du Juge Brossard (R-4).

[31] Les demandeurs précisent dans leur présente demande en autorisation que les énoncés des paragraphes 23 et 24 de la présente requête n'ont pas été remis en question ni infirmés par le jugement d'appel.

Les faits allégués concernant la demanderesse Anne Marineau

[32] À l'automne 2008, Marineau s'abonne aux services de télévision et d'accès internet de l'intimée.

[33] Début avril 2009, Marineau avise qu'elle met fin à tous les services auprès de l'intimée.

[34] Durant les mois de mai et juin 2009, elle se voit facturer des frais de résiliation, et ce, à deux reprises, tel qu'il appert des copies des relevés mensuels datés du 10 mai 2010, 10 juin 2010 et 10 juillet 2010 (R-5) :

- A) *Soit la somme de 107,62 \$ (plus taxes) pour la résiliation du service de téléphonie filaire ;*
- B) *Soit la somme de 250,00 \$ (plus taxes) pour la résiliation des services **internet et télévision**.*

[35] Dans sa requête, Marineau mentionne avoir constaté que les expressions *bris de contrat* ou *cancellation* ou *annulation* ou *désactivation* ont été jumelées avec la notion de « frais » afin de référer à la notion de « frais de résiliation ».

[36] Le 22 mai 2009, elle acquitte la facture datée du 10 mai 2009, mais ne paie pas la portion portant sur les frais de *fin de service*.

[37] Le 16 juillet 2009, elle acquitte la facture datée du 10 juillet 2009, concernant les frais de résiliation pour service de télévision et internet (R-6).

Les faits allégués concernant le recours de monsieur Pilon

[38] Entre 2003 et 2011, monsieur Marc-André Pilon a été simultanément abonné à plusieurs services soit la téléphonie filaire, l'accès internet et la télévision.

[39] Le 16 novembre 2011, Pilon avise le département de service à la clientèle de l'intimée par téléphone qu'il mettait fin à tous ses services et avise que Vidéotron le desservirait à partir du 18 novembre 2011.

[40] Le représentant de l'intimée l'a alors informé qu'il devait continuer de payer les services internet et de télévision pour une durée minimale de 30 jours après la

demande d'interruption de service. Il a, par conséquent, payé les frais d'annulation exigés.

[41] Le représentant de l'intimée lui indique que ces frais sont des frais d'annulation obligatoires pour toute personne résiliant un abonnement internet et télévision à moins de 30 jours de la date demandée de fin de service.

[42] Le 1^{er} décembre 2011, Pilon constate à la facture reçue suivant la résiliation qu'il s'est vu facturer des frais d'annulation pour son service filaire et des frais de service en l'absence de service internet et de télévision, le tout tel qu'il appert de la facture datée du 26 novembre 2011 (R-7).

[43] Afin d'éviter que des frais supplémentaires soient facturés, et que cela se traduise par une note à son dossier de crédit, Pilon a acquitté le 1^{er} décembre 2011, par internet, la totalité de sa facture datée du 26 novembre 2011, soit la somme de 131,80 \$ (R-8).

[44] Si l'argument de la suspension de la prescription échoue, le droit de Pilon de réclamer le remboursement de ces frais serait prescrit depuis le 1^{er} décembre 2014.

[45] Il est soumis que le dépôt de la *Requête Marineau* le 1^{er} février 2013 a suspendu la prescription dans le dossier Pilon.

Les faits allégués concernant le recours de monsieur Corbeil

[46] Entre 2005 et 2010, monsieur Jean-Luc Corbeil a été simultanément abonné à plusieurs services de l'intimée, soit la téléphonie filaire et la télévision.

[47] À la fin du mois d'octobre 2010, Corbeil avise l'intimée par téléphone qu'il met fin à son abonnement aux services de télévision.

[48] Le 24 novembre 2010, Corbeil constate sur la facture reçue suivant la résiliation qu'il s'est vu facturer des *frais de résiliation anticipés* et des *frais de désactivation* au montant de 150,00 \$ (plus taxes) (R-9).

[49] Corbeil contacte alors le service à la clientèle de l'intimée afin de contester et obtenir des explications sur ces frais facturés en l'absence de service. Le représentant lui répond que ces frais sont obligatoires et imposés à toute personne résiliant un abonnement aux services de télévision.

[50] Afin d'éviter que des frais supplémentaires et qu'un défaut de paiement se traduise par une note à son dossier de crédit, Corbeil a acquitté la totalité de sa facture le 12 décembre 2010 au comptoir de la Caisse populaire d'Eastman.

[51] N'eût été le dépôt de la requête en autorisation le 1^{er} février 2013 dans l'affaire *Requête Marineau*, le recours personnel de Corbeil aurait été prescrit le 12 décembre 2013.

L'argument de la suspension de la prescription

[52] Les demandeurs invoquent une impossibilité en fait d'agir (Art. 2904 C.c.Q.) pour justifier la suspension du délai de prescription à l'égard de toutes les personnes du sous-groupe A qui sont dans la situation d'Anne Marineau.

[53] Les demandeurs soumettent que le dépôt de la Requête Marineau le 1^{er} février 2013 a eu pour effet de suspendre la prescription pour l'ensemble des personnes du sous-groupe B, et les demandeurs Pilon et Corbeil, et cela jusqu'à l'expiration du délai d'appel, le 16 septembre 2015.

[54] La demanderesse et les Membres du sous-groupe A ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010.

[55] Ils étaient représentés par les avocats dans le cadre de deux (2) requêtes en autorisation de recours collectifs dans les dossiers 540-06-000006-108 et/ou 500-06-000638-136 pour lesquels ils se seraient crus visés.

[56] Les demandeurs invoquent l'article 2904 C.c.Q. :

« 2904. La prescription ne court pas contre les personnes qui sont dans l'impossibilité en fait d'agir soit par elles-mêmes, soit en se faisant représenter par d'autres. »

[57] Les demandeurs soumettent que la procédure en recours collectif est un régime procédural d'exception en ce qu'il permet la représentation sans mandat.

[58] Les absents bénéficient d'un statut spécial au cœur des recours collectifs, à titre de Membres absents, en considération de leur passivité aux procédures.

[59] La protection des droits des absents est au centre des préoccupations et des obligations du Tribunal en matière de recours collectifs.

Analyse de l'argument de la suspension de la prescription

[60] Concernant la notion de membres passifs à une requête en autorisation et la suspension de la prescription, l'Honorable Marie-Christine Laberge s'est penchée sur la question⁵ :

« (...) »

[105] L'article 2904 C.c.Q indique spécifiquement que la prescription ne court pas contre ceux qui sont dans l'impossibilité en fait d'agir soit par eux-mêmes soit en se faisant représenter. C'est le cas du membre visé par une requête en autorisation. (...) »

⁵ Option Consommateurs (Dubé) c. Banque de Montréal, 2008 QCCS 3619.

[61] De l'avis du tribunal, la demanderesse et leurs avocats peuvent avoir eu la conviction que jusqu'au 16 septembre 2016 cette dernière et les autres Membres dans la même situation étaient visés par la *Requête Morin*.

[62] Les représentations faites devant les tribunaux et les éléments présentés devant la Cour supérieure et devant la Cour d'appel vont dans ce sens et supportent cette prétention.

[63] Au stade la demande d'autorisation, il est tout à fait possible de retenir que les pièces au soutien de la *Requête Marineau* permettent de considérer que les abonnés aux services internet et de télévision étaient mentionnés et considérés lors des requêtes *Morin* et *Marineau*.

[64] Il est aussi allégué que chacun des Membres identifiés à la liste de Membres a donné un mandat verbal d'être représenté et fourni des informations et documents à la poursuite du dossier.

[65] Le tribunal conclut que le recours personnel d'Anne Marineau, de même que ceux des ex-abonnés ayant payé à l'intimée des frais de bris de contrat entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010 pour la résiliation de services internet et de télévision, ont bénéficié d'une suspension de la prescription en raison d'une l'impossibilité d'agir évoquée à l'article 2904 *C.c.Q.*

Les recours Pilon et Corbeil étaient-ils visés par la requête en autorisation dans Marineau (2908 C.c.Q)

[66] La règle de droit pertinente à la suspension de la prescription du recours de la demanderesse se trouve à l'article 2908 *C.c.Q.*, laquelle se lit comme suit :

« **Article 2908.** *La requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif suspend la prescription en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite ou, le cas échéant, en faveur du groupe que décrit le jugement qui fait droit à la requête.*

Cette suspension dure tant que la requête n'est pas rejetée, annulée ou que le jugement qui y fait droit n'est pas annulé ; par contre, le membre qui demande à être exclu du recours, ou qui en est exclu par la description que fait du groupe le jugement qui autorise le recours, un jugement interlocutoire ou le jugement qui dispose du recours, cesse de profiter de la suspension de la prescription.

Toutefois, s'il s'agit d'un jugement, la prescription ne recommence à courir qu'au moment où le jugement n'est plus susceptible d'appel. »

[67] Le juge Clément Gascon, alors juge à la Cour supérieure, s'exprimait comme suit sur cette disposition dans le cadre de l'affaire *Option Consommateurs c. Banque Amex du Canada*⁶ :

« (...) »

[60] *À cet égard, il convient de rappeler que l'article 2908 C.c.Q., fait partie du chapitre du Code civil du Québec traitant de la suspension de la prescription. Dans ses commentaires introductifs touchant ce chapitre, le ministre de la Justice précise que la suspension demeure une mesure d'équité visant à favoriser certaines personnes menacées par une prescription lorsqu'elles se trouvent hors d'état de l'interrompre.*

[61] *Vu sous cet angle, l'article 2908 C.c.Q. se veut donc une protection des membres en regard d'un recours qu'ils ne contrôlent pas, peu importe le motif qui pourrait en entraîner le rejet. De ce point de vue, l'article s'inscrit dans l'esprit même des dispositions du Code civil du Québec en matière de recours collectif, soit celui d'assurer une protection aux membres qui sont visés. (...) »*

[68] L'article 2908 C.c.Q. prévoit la suspension de la prescription par le dépôt de la requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif à l'égard de tous les Membres du groupe auquel elle profite.

[69] Cette protection est nécessaire puisque les personnes visées par le recours collectif n'ont pas de contrôle sur ce recours.

[70] Dans le présent dossier, la requête en autorisation *Marineau* énonce la description du groupe comme suit :

« 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 1er janvier 2009, des frais pour bris de contrat concernant un service d'accès internet et/ou de télévision ».

[71] Ce groupe identifie clairement les personnes s'étant vues facturer par l'intimée des « frais pour bris de contrat » pour les services visant la télévision et/ou l'accès internet.

[72] Aussi, la liste des Membres connus de la *Requête Marineau* établit le cadre des personnes visées, soit les ex-abonnés qui se sont vus facturer et qui ont payé des frais de résiliation après avoir mis fin à leurs services d'accès internet et/ou de télévision (R-8).

⁶ EYB 2007 QCCS 6144.

[73] Le tribunal considère qu'au stade de l'autorisation concernant les demandeurs Pilon et Corbeil, la requête en autorisation du dossier *Marineau* a identifié les Membres potentiellement visés dont les recours personnels n'étaient pas encore prescrits au 1^{er} février 2013, soit ceux qui ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013.

[74] Il y a lieu de permettre l'autorisation du présent recours basé sur l'allégation que les recours de Pilon et Corbeil ont été suspendus pour la période du 1^{er} février 2013 au 15 novembre 2015.

[75] Aussi durant cette période, le délai de prescription des recours de l'ensemble des ex-clients pour les services de télévision et internet a également été suspendu.

La cause d'action des demandeurs

[76] Les demandeurs soumettent que les frais de résiliation perçus par l'intimée sont abusifs et disproportionnés, surtout que ce type de frais est facturé en l'absence de services.

[77] Ils ajoutent que ces frais dépassent largement le montant que pourrait justifier l'intimée à titre de pénalité.

[78] Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de services est une prérogative du client. Ce droit a pour but de protéger le consommateur qui est en situation de faiblesse, vu le contrat d'adhésion.

[79] Partant de ces considérations les demandeurs demandent l'annulation des frais facturés en l'absence de services, les frais de résiliation et/ou d'annulation facturés et le remboursement des frais de bris de contrat et frais de retard.

[80] Quant aux faits donnant ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du Groupe, ils allèguent :

« (...) »

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 de la Requérante pour le sous-groupe A, de même que ceux mêmes des Requérants Pilon et Corbeil pour le sous-groupe B;

En effet, les fautes commises par l'Intimée à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des Requérants, telles que détaillées précédemment;

Tous les Membres sont ou ont été liés à l'Intimée par des contrats d'adhésion visant des services internet et de télévision;

Chacun des Membres a subi le même type de dommages que les Requérants;

Les Membres à qui l'Intimée a réclamé des frais de résiliation et d'annulation 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;

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 pendant plusieurs années;

Les Requérants ne sont pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres, lequel pourra l'être à l'étape de la liquidation des réclamations;

De plus, compte tenu de l'infraction commise à la Loi sur la protection du consommateur, l'Intimée doit également être tenue au paiement de dommages punitifs; (...) »

La demande subsidiairement de réduction des frais

[81] Si le Tribunal concluait négativement concernant l'annulation complète des frais de résiliation de contrat, les demandeurs considèrent néanmoins que les frais de résiliation devraient être réduits afin qu'ils reflètent les limites du préjudice réellement subi par l'intimée.

[82] Pour ses manquements allégués aux obligations stipulées aux articles 8, 216, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit être tenue au paiement de dommages punitifs.

L'argument de la chose jugée et l'arrêt *Whirpool Canada LP c. Gaudette*

[83] L'examen de la décision Whirpool est important pour décider de l'autorisation qui est demandée dans le présent dossier. Cette décision remet en contexte et précise la différence en quelque sorte entre le recours individuel du ou des représentants et l'action collective pour laquelle ils désirent agir comme représentants.

[84] La Cour d'appel sous la plume de la juge Manon Savard examine cette question de la manière suivante⁷ :

« (...) »

[4] *Doit-on rejeter la demande d'autorisation d'exercer une action collective de l'intimé au motif de chose jugée lorsqu'une demande similaire, présentée par un autre membre du groupe recherché, a déjà été refusée par le tribunal? Y a-t-*

⁷ 2018 QCCA 1206.

il, dans le dépôt de cette seconde demande d'autorisation, une démarche qui constitue un abus de procédure de la part de l'intimé? (...) »

[85] Cette question telle que posée paraît intimement liée à la question posée par l'intimée dans le présent dossier en ce qui a trait à l'argument de la chose jugée.

[86] Dans cette affaire l'intimé Sylvain Gaudette demande l'autorisation d'exercer une action collective contre les appelantes. Il allègue que la laveuse frontale, fabriquée par cette dernière et achetée en 2008, souffre d'un vice de conception qui cause un problème de moisissure et de mauvaise odeur. Il décrit ainsi le groupe pour le compte duquel il entend agir :

« (...) »

all residents in Canada who currently own or have previously owned a Whirlpool, Kenmore, and/or Maytag Front-Loading Washing Machine without a steam feature, purchased prior to January 1, 2010, but excluding models built on the Sierra platform starting in 2007 (collectively the "Washing Machines"), or any other group to be determined by the Court;

Alternatively (or as a subclass)

all residents in Quebec who currently own or have previously owned a Whirlpool, Kenmore, and/or Maytag Front-Loading Washing Machine without a steam feature, purchased prior to January 1, 2010, but excluding models built on the Sierra platform starting in 2007 (collectively the "Washing Machines"), or any other group to be determined by the Court. (...)»

[87] Cette demande de monsieur Gaudette présente une similarité avec une demande semblable introduite en décembre 2009 par Sylvain Lambert contre le même fabricant Whirlpool. Les allégations de vice de conception étaient les mêmes. Cette demande d'autorisation a été rejetée en novembre 2013 par la Cour supérieure (jugement Lambert)⁸. Ce jugement a été confirmé par la Cour d'appel le 11 mars 2015⁹.

[88] Le groupe recherché par la demande de Sylvain Lambert était ainsi décrit :

« (...) »

all residents in Quebec who currently own or have previously owned a Whirlpool Duet, Whirlpool Duet HT and/or Whirlpool Duet Sport Front-Loading Washing Machine, as well as, the Whirlpool manufactured Kenmore HE2, HE2t, HE3t, HE4t, HE5t and other Kenmore Front-Loading Automatic Washers in the same family and Whirlpool manufactured Maytag Front-Loading Automatic Washers, the whole for the 2002 to 2008 model years (collectively the "Washing Machines")

⁸ 2013 QCCS 5688.

⁹ 2015 QCCA 433.

or “Whirlpool Front-Loader”), or any other group to be determined by the Court. (...) »

[89] Whirlpool opposait par conséquent l'irrecevabilité de la demande de Gaudette au motif de chose jugée (article 168 (1) C.p.c.). Elle plaidait aussi le caractère abusif de la demande et en demandait le rejet (art. 51 C.p.c.).

[90] La Cour d'appel établit une importante distinction entre le droit individuel du requérant et l'ensemble des membres qu'il représente.

[91] Même si la règle des trois identités peut être rencontrée (identité de partie, d'objet et de cause), le juge d'instance précisait que, prenant appui sur l'article 2848 C.c.Q, l'autorité relative de la chose jugée n'a lieu qu'à l'égard de ce qui a fait l'objet du jugement, dans ce cas le jugement Lambert et l'arrêt de la Cour d'appel de mars 2015.

[92] La Cour d'appel écrit :

« (...) »

[15] À l'égard du premier, il retient que la juge estime que la demande de Sylvain Lambert ne satisfaisait pas aux critères de l'apparence sérieuse de droit (art. 1003b) a.C.p.c.) et des qualités requises d'un représentant (art. 1003d) a.C.p.c.) : celui-ci « n'avait pas de recours contre Whirlpool, car son droit d'action personnel était prescrit et [...], par conséquent, il n'avait pas l'intérêt suffisant pour agir en justice » (paragr. 41). Quant à l'arrêt de mars 2015 qui, à la majorité, confirme le jugement Lambert, le Juge note qu'il « ramène la question de la prescription du droit d'action personnel de Lambert à celle de l'évaluation de sa capacité d'assurer une représentation adéquate du groupe visé » (paragr. 43).

[16] Estimant le recours personnel de M. Gaudette non prescrit et vu la portée restreinte du jugement Lambert et de l'arrêt de mars 2015, le Juge refuse de conclure à la chose jugée à l'égard de l'action collective que celui-ci désire entreprendre :

[51] Dans le contexte particulier de l'affaire où, au stade de l'autorisation, le tribunal examine la situation d'une seule personne, le représentant, le jugement [Lambert] et l'arrêt [de mars 2015] ont une portée restreinte : le droit d'action de celui [M. Lambert] qui prétendait vouloir représenter un important groupe de consommateurs floués était prescrit.

[52] Est-ce à dire que le droit d'action de l'ensemble des membres du groupe doit être écarté comme le suggère Whirlpool? La réponse à apporter à cette question est non.

[53] [...]

[55] Faire droit au moyen d'irrecevabilité équivaudrait à nier aux quelque 6 000 membres du groupe que veut représenter Gaudette de faire valoir leurs droits contre le manufacturier d'un bien qui serait défectueux, et ce, parce qu'en la personne de Lambert, on a désigné un représentant inadéquat.

[56] [...]

[60] Il en serait autrement si [le jugement Lambert] et [l'arrêt de mars 2015] avaient décidé que le syllogisme juridique proposé par Lambert ne pouvait constituer un droit apparent ou une cause sérieuse.

[Soulignement ajouté et renvois omis.]

(....)

[19] Le Juge a conclu que la règle des trois identités (parties, objet et cause) était satisfaite. M. Gaudette reconnaît d'ailleurs agir en la même qualité que M. Lambert puisqu'il souhaite représenter essentiellement le même groupe. Toutefois, le Juge ajoute à bon droit que le jugement Lambert, confirmé en appel, ne pouvait bénéficier de l'autorité de la chose jugée qu'à l'égard de ce qu'il a effectivement décidé (art. 2848 C.c.Q.). (...) »

(Les références sont omises)

[93] Par la suite, citant l'arrêt Noël c. Société d'énergie de la Baie James¹⁰, l'opinion du juge Lebel, la juge Savard écrit :

« (...)

[21] La situation est certes différente en l'occurrence, en ce que je ne peux dire que M. Gaudette a eu recours à « une voie procédurale » distincte de celle utilisée par M. Lambert – tous deux, agissant dans la même qualité, ont demandé l'autorisation d'exercer une action collective. Mais j'estime qu'il faut transposer le principe ainsi énoncé par le juge LeBel en tenant compte des particularités de la demande d'autorisation de l'action collective. Avant l'autorisation, le recours n'existe pas dans sa dimension collective; seul le recours individuel du requérant existe, lequel est autonome. Or, comme l'écrit le Juge, le jugement Lambert et l'arrêt de mars 2015 concluent que le recours individuel de Sylvain Lambert est prescrit et qu'il n'était pas en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe notamment pour cette raison. Un tel jugement a nécessairement l'autorité de la chose jugée à l'égard de Sylvain Lambert s'agissant de son recours personnel contre Whirlpool. Par contre, le jugement Lambert n'a pas statué que le moyen préliminaire portant sur la prescription était commun à l'ensemble ou « à une partie importante des membres » du groupe au sens de l'article 1012 a.C.p.c. (art. 584 C.p.c.), pas plus qu'il n'a rejeté le syllogisme proposé par M. Lambert.

¹⁰ 2001 CSC 39, [2001] 2 R.C.S. 207.

[22] Contrairement à ce qu'avance Whirlpool, je ne peux conclure que le syllogisme proposé par M. Gaudette a déjà été rejeté par le jugement Lambert puisque, dans cette dernière affaire, la juge écrit que M. Lambert « n'a pas démontré de cause défendable suivant l'article 1003b) » (paragr. 60 du jugement Lambert). Cet énoncé de la juge ne peut être lu isolément, ou même dans l'abstrait. Sa conclusion repose sur le seul motif que le recours personnel de M. Lambert est prescrit, sans par ailleurs que la juge ne statue sur le syllogisme juridique du recours proposé. C'est donc à bon droit, à mon avis, que le Juge retient la portée étroite du jugement Lambert et de l'arrêt de mars 2015 aux fins de déterminer la question de l'autorité de la chose jugée. (...) »

(Les références sont omises)

[94] La Cour d'appel sous la plume de la juge Savard réfère par la suite à la décision *Hotte c. Servier Canada inc.*¹¹, où dans cette affaire la Cour d'appel écrit :

« (...) »

[21] Ayant conclu à la triple identité requise pour faire droit à l'exception de litispendance, y a-t-il lieu en conséquence de rejeter les requêtes déposées postérieurement à celle de Hotte?

[22] Je n'estime ni approprié ni prudent à ce stade de le faire. Les critères d'octroi d'autorisation énoncés à l'article 1003 C.p.c. portent à la fois sur des questions de fond et de pure procédure. Le jugement à venir pourrait, à titre d'exemple, rejeter une requête parce que le tribunal estimerait que le requérant n'est pas en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. Ce faisant, le jugement trancherait un aspect procédural sans se prononcer sur le fond des autres aspects de la requête. En pareille circonstance, personne ne soutiendrait alors qu'il y aurait chose jugée empêchant un autre membre mieux qualifié de présenter une même requête aux mêmes fins. [Soulignement ajouté.] (...) »

[95] La juge Savard conclut :

« (...) »

[24] La même approche doit prévaloir en l'instance. Le recours de M. Lambert étant prescrit, le jugement Lambert, confirmé par la majorité de la Cour, conclut que celui-ci n'était pas en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. Ce faisant, le tribunal ne se prononce pas sur le fond de la demande en autorisation. En pareille circonstance, on ne peut opposer l'autorité de la chose jugée pour « empêch[er] un autre membre mieux qualifié de présenter une même requête aux mêmes fins ».

[25] En somme, j'estime donc que le Juge ne commet pas d'erreur en concluant que le jugement Lambert et l'arrêt de mars 2015 n'empêchent pas un

¹¹ [1999] R.J.Q. 2598 (C.A.).

autre membre du groupe, en l'occurrence M. Gaudette, de présenter une nouvelle demande d'autorisation d'exercer une action collective.

[26] Whirlpool ne me convainc donc pas du bien-fondé de ce moyen d'appel. (...) »

(Les références sont omises)

[96] Quant à la demande en rejet, la Cour d'appel rejette aussi cette demande, entre autres, en s'appuyant sur ce que le juge d'instance avait écrit concernant l'aspect de la proportionnalité et la saine administration de la justice qui doit céder le pas devant le droit pour les membres d'une action collective qui sont représentés par une personne qui fait appel à un véhicule procédural d'accès à la justice qu'est l'action collective.

[97] La juge Savard ajoute que ce principe de proportionnalité est un des principes directeurs de la procédure civile et précise que ce principe prend toute son importance en matière d'action collective.

[98] S'appuyant sur cette décision de la Cour d'appel, le tribunal considère qu'il est à tout le moins prématuré de rejeter la demande au stade de l'autorisation.

[99] Cette décision est importante parce qu'elle met en perspective le fait que l'action collective est différente d'un recours individuel.

[100] Cette décision rappelle que l'examen de l'autorisation d'une action collective ne peut se faire en limitant l'examen du mérite de l'autorisation uniquement en fonction de l'action individuelle des représentants. Avec respect, c'est un peu ce que suggère de faire l'intimée.

[101] Restreindre de cette manière l'examen d'une demande d'autorisation en matière d'action collective est à risque de faire de l'autorisation une simple question d'examen du seul recours du ou des représentants.

[102] Les dommages réclamés sont les suivants :

- A) *L'annulation et/ou le remboursement des frais pour bris de contrat payés excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;*
- B) *L'annulation et/ou le remboursement des frais imposés et payés pour bris de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;*
- 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.*

[103] Au final et suivant l'analyse faite, le tribunal considère que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées.

LA COMPOSITION DU GROUPE (art. 575 (3) C.p.c.

[104] Il est allégué et estimé que plusieurs milliers de personnes au Québec ont été clients de l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009. Le tribunal considère que la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.

[105] Certains anciens clients qui ont vécu des situations similaires ont été identifiés, tel qu'il appert de la pièce R-10. Parmi ces clients, plusieurs ont résilié leur contrat avec l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009 et se sont vus facturer des frais de résiliation et d'annulation.

[106] De fait, le tribunal retient qu'il serait presque impossible pour les demandeurs de retracer tous les membres afin qu'ils se joignent à la demande. Seule l'intimée connaît l'identité des clients à qui des frais de résiliation et d'annulation ont été facturés.

[107] Le tribunal considère le groupe décrit en début de jugement et comprend les sous-groupes visant les personnes s'étant vues facturer des frais de résiliation et d'annulation de contrat par l'intimée ou ayant payé de tels frais.

[108] De manière générale les allégations de pratique abusive ou lésionnaire rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance (91 ou 201 C.p.c.).

LES DEMANDEURS SONT-ILS EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES 575 (4) C.p.c.

[109] Le tribunal est d'opinion que les demandeurs, suite à l'examen des faits qu'ils ont allégués, sont directement impliqués dans les allégations faites à l'encontre de l'intimée. L'intimée leur a facturé des frais de résiliation ou d'annulation et ils prétendent avoir subi des dommages, les mêmes que ceux détaillés dans l'action collective.

[110] La preuve permet au tribunal de conclure qu'ils sont intéressés au dossier et disposés à collaborer pour la représentation des membres, et ce, à toutes les étapes de l'action collective.

[111] Le tribunal est d'avis que les demandeurs connaissent le litige et qu'ils comprennent leur rôle de représentant.

[112] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[113] **ACCUEILLE** la demande en autorisation d'exercer un recours collectif;

[114] **AUTORISE** l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

« Une action en dommages-intérêts contre l'Intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

[115] **ATTRIBUE** à ANNE MARINEAU, MARC-ANDRÉ PILON ET JEAN-LUC CORBEIL le statut de représentants aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« 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 conclu avant le 30 juin 2010 concernant un service d'accès internet et/ou de télévision et que ces personnes :

Groupe A :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010 et elles étaient représentées par avocats dans l'une ou l'autre des requêtes en autorisation d'un recours collectif suivant : 540-06-000006-108 (Requête Morin) ou 500-06-000638-136 (Requête Marineau).

Ou bien

Groupe B :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 »

[116] **IDENTIFIE** les questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement comme suit :

- a) Est-ce que les recours personnels des demandeurs ont bénéficié d'une suspension de la prescription ? Est-ce que ces recours sont prescrits ?
- b) Est-ce que les frais de service facturés en l'absence de service suite à une résiliation, les « *frais de bris de contrat* », les « *frais de cancellation de service* », les « *frais de résiliation anticipée* » et les « *frais de désactivation* » facturés par l'intimée constituent des frais de résiliation au sens du *Code civil du Québec* et/ou de la *Loi sur protection du consommateur* ?
- c) Les frais de résiliation facturés par l'intimée aux demandeurs et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?

- d) Les frais de résiliation facturés aux demandeurs 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 des demandeurs et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- f) Les demandeurs et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'intimée ?
- g) Si oui, sur quels chefs de dommages les demandeurs et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?

L'intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs aux demandeurs et aux Membres ?

[117] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées :

ACCUEILLE la requête introductive d'instance en recours collectif ;

ANNULE l'intégralité des frais de résiliation facturés aux demandeurs et aux Membres ;

SUBSIDIAIREMENT, ANNULE les frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux demandeurs et aux membres excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;

CONDAMNE l'intimée à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136 ;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE l'intimée à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNE l'intimée à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNE l'intimée à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

ORDONNE que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

[118] **IDENTIFIE** comme suit les questions particulières à chacun des Membres :

Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

[119] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les Membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi;

[120] **FIXE** 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;

[121] **ORDONNE** la publication d'un avis aux Membres par les moyens indiqués ci-dessous et selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer lors d'une audition distincte de l'autorisation :

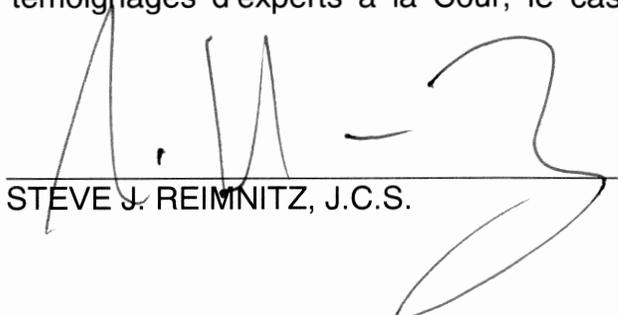
- L'envoi d'un communiqué de presse bilingue en ligne sur le fil de presse CNW;
- La publication d'avis aux Membres abrégés dans 3 journaux francophones et un journal anglophone;

- La création d'une interface web, aux frais de l'intimée, avec les référencement à être déterminés, reproduisant les avis aux membres pour la durée complète des procédures.

[122] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge qui en sera saisi;

[123] **ORDONNE** au greffier de cette Honorable Cour, pour le cas où le présent recours devait être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

[124] **LE TOUT** avec dépens, incluant les frais pour toutes les modalités de publication des avis aux Membres, d'expertises et de témoignages d'experts à la Cour, le cas échéant.



STEVE J. REIMNITZ, J.C.S.

Me Benoit Gamache
Me David Bourgoïn
BGA INC.
Procureur des demandeurs

Me Marie Audren
Me Emmanuelle Rolland
AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.
Procureure de l'intimée

Me Valérie Beaudin
Beaudin et associés

Dates d'audience : Les 4 et 5 juin 2018

AUDREN ROLLAND S E N C R
L
393 ST JACQUES BUR 248
MONTREAL QC
H2Y 1N9

BELL CANADA
1 ALEXANDER GRAHAM BELL TR A-3
VERDUN QC
H3E 3B3

Cour supérieure

Montréal

Date: le 21 janvier 2019

Objet: Le dossier 500-06-000773-156

MARINEAU
ANNE et al

c. BELL CANADA

AVIS DE JUGEMENT
(art. 108 et 335 C.p.c)

Par les présentes le greffier de la cour vous avise que :

1. Jugement est rendu dans le présent dossier. Vos avocats en sont déjà avisés.

Art. 335

Dès l'inscription du jugement, autre que celui rendu à l'audience en présence des parties, un avis est notifié à celles-ci et à leur avocat.
(...)

Le greffier peut, sur demande et contre paiement des frais, délivrer des copies certifiées conformes du jugement.

2. Si le jugement rendu a mis fin à l'instance, vous avez un an pour récupérer les documents déposés au dossier.

Art. 108(...)

Les parties doivent, une fois l'instance terminée, reprendre possession des pièces qu'elles ont produites; à défaut, le greffier, un an après la date du jugement passé en force de chose jugée ou de l'acte qui met fin à l'instance, peut les détruire.
(...)

Toutefois, dans les matières susceptibles de révision ou de réévaluation ainsi que, dans les affaires non contentieuses, les avis, les procès-verbaux, les inventaires, les preuves médicales et psychosociales, les déclarations et les documents rendus exécutoires par le prononcé d'un jugement, y compris le cas échéant le formulaire de fixation des pensions alimentaires pour enfant qui est joint, ne doivent être ni retirés ni détruits.

Note : En vertu de la loi, tout jugement peut être traduit en français ou en anglais sans frais et ce, sur demande d'une partie. À cet effet, veuillez consulter le site Internet du ministère de la Justice au www.justice.gouv.qc.ca ou vous adresser au greffier.

Le greffier
Cour supérieure
10, RUE SAINT-ANTOINE EST MONTREAL (QUEBEC) H2Y4A5
SJ-1025 (2016-05) AVIJ

ANNEXE 2

Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et
pour se voir attribuer le statut de représentant

C A N A D A

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000773-156

ANNE MARINEAU, domiciliée et résidente
au 19, Avenue Galilée, Candiac (Québec)
J5R 3T5

et

JEAN-CLAUDE CORBEIL, domicilié et
résident au 37, Parc des sapins, Bolton-
ouest (Québec) J0E 2T0

et

MARC-ANDRÉ PILON, domicilié et
résident au 8745, Meunier app.4 Montréal
(Québec) H2N 1W1

Requérants

c.

BELL CANADA, corporation légalement
ayant son siège social situé au 1, Carrefour
Alexander-Graham-Bell, Tour A-7, Verdun,
Québec, H2Z 1S4

Intimée

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF ET
POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT
(Articles 1002 et suivants C.p.c.)**

**À L'HONORABLE JUGE COORDONNATEUR DE LA CHAMBRE DES RECOURS
COLLECTIFS, DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LES
REQUÉRANTS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

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 des sous-groupes ci-après décrits 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 Bell Canada depuis le 1^{er} janvier 2009, des frais pour bris de contrat conclu avant le 30 juin 2010 concernant un service d'accès internet et/ou de télévision et que ces personnes :

Groupe A :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010 et elles étaient représentées par avocats dans l'une ou l'autre des requêtes en autorisation d'un recours collectif suivant : 540-06-000006-108 (Requête Morin) ou 500-06-000638-136 (Requête Marineau).

Ou bien

Groupe B :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 »

INTRODUCTION

2. Les Requérants sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
3. Les Requérants ont été clients de l'Intimée Bell Canada dans le cadre d'un contrat d'adhésion ayant pour objet l'abonnement à des services de télédistribution et/ou d'accès internet;
4. Ces services ont été chaque mois facturés à l'avance par l'Intimée;
5. Entre le 1^{er} janvier 2009 et le 30 juin 2013, les Requérants se sont vus facturer des frais de résiliation après avoir mis fin à leur service de télédistribution et/ou d'accès internet de l'Intimée;
6. Or, les Requérants ont constaté que les frais facturés en l'absence de service étaient parfois identifiés comme s'il s'agissait d'un frais de service usuel au forfait, ou bien que l'Intimée référait à la notion de « frais » jumelée avec les mots « *bris de contrat* », ou « *cancellation* », ou « *annulation* » ou bien « *désactivation* »;
7. Chacun des Requérants a payé les frais de résiliation facturés par l'Intimée;
8. L'Intimée est une entreprise pancanadienne spécialisée dans la fourniture de services de télécommunications;

9. Dans le cadre de ses activités commerciales, l'Intimée facture ses abonnés pour des services de téléphonie filaire et/ou cellulaire et/ou de télédistribution et/ou d'accès internet, le tout, à même un seul relevé de compte désigné «facture unique»;

L'HISTORIQUE DES PROCÉDURES PARALLÈLES

LE RECOURS « MORIN »

10. Le ou vers 1^{er} octobre 2010, Robert Morin déposait une requête en autorisation d'un recours collectif à l'encontre de l'Intimée Bell Canada dans le dossier 540-06-000006-108¹;
11. Selon Anne Marineau et ses avocats, l'existence de la liste de Membres à la requête Morin, justifiait à elle-seule de croire que le groupe visé incluait potentiellement les « frais pour bris de contrat » et frais de résiliation pour les services, visant télévision et le service internet;
12. Le 18 novembre 2011, l'Honorable Manon Savard (j.c.s.) accueillait la requête en autorisation amendée des Requérants Robert Morin et Serge Barbeau, et écartait du groupe les ex-abonnés aux services de télévision et internet, au motif que les Requérants n'avaient pas été abonnés à ces services, et cela, malgré le dépôt d'une liste de Membres mentionnant le paiement de frais de résiliation pour des services d'accès internet;
13. Le 21 mai 2013, l'Honorable Manon Savard (j.c.s.) approuvait une transaction ayant pour objet de mettre fin à l'instance dans le dossier *Morin*;
14. Cette transaction a eu pour effet de régler le sort des frais de résiliation facturés à la Requérante concernant son recours personnel visant la téléphonie filaire;

LA REQUÊTE EN AUTORISATION « MARINEAU »

15. Le 1^{er} février 2013, la Requérante Marineau déposait une requête en autorisation d'un recours collectif qui a fait l'objet du jugement d'appel daté du 16 septembre 2015, tel qu'il appert de la copie du plumelet déposé au soutien des présentes sous la cote **R-1**;
16. Dans cette affaire, la requête originale et la version amendée en autorisation du recours collectif 500-06-000638-136 (ci-après désigné « *Requête Marineau* »), englobait potentiellement les personnes identifiées à la description de groupe suivant, tel qu'il appert en liasse de la copie du plumelet et de la requête amendée en autorisation dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-2**;

¹ Pièce R-5 de la *Requête Morin*

« 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 »

17. Essentiellement, la Requérante prétendait que pour la période entre le 1^{er} octobre 2010 et le 11 novembre 2011, la Requête Morin comprenait potentiellement le droit d'action des ex-abonnés aux services de télévision et/ou internet de l'Intimée;
18. Dans ce contexte, la Requérante soutenait que le dépôt de la *Requête Morin* au 1^{er} octobre 2010, lui avait permis de bénéficier de la suspension de son délai de prescription de son recours personnel en vertu de l'art. 2908 C.c.Q., lequel délai arrivait à échéance le 16 juillet 2012 en l'absence d'une suspension du délai de prescription;

LES JUGEMENTS SUR LA REQUÊTE MARINEAU

19. Le 18 juillet 2014, l'Honorable Christian J. Brossard (j.c.s.) rejetait la requête en autorisation amendée *Marineau* (500-06-000638-136), tel qu'il appert de la copie du jugement daté du 18 juillet 2014 dénoncé au soutien des présentes sous la cote **R-3**;
20. À cet effet, le juge a conclu que le recours personnel de la Requérante ne pouvait bénéficier de l'article 2908 C.c.Q. considérant que la *Requête Morin* ne visait pas les services internet et télévision, par conséquent son recours était à sa face même prescrit;
21. Néanmoins, le juge de 1^{re} instance a conclu que n'eût été la question de la suspension de la prescription, les quatre (4) conditions de l'article 1003 du *Code civil du Québec* étaient rencontrées et le recours de l'APPELANTE aurait été accueilli,

« (29) (...) Tel qu'exposé plus loin, n'eût été 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 »

22. Il est pertinent de préciser que le jugement de 1^{re} instance daté du 18 juillet 2014 n'a pas conclu que les droits de tous les Membres visés au groupe étaient prescrits, uniquement le recours personnel de la Requérante;
23. La Requérante s'est prévalu de son droit d'en appeler du jugement de 1^{re} instance du juge Brossard (j.c.s.);

24. Le 16 septembre 2015, la Cour d'appel maintenait la décision de 1^{re} instance, le tout, tel qu'il appert de la copie du jugement de 1^{re} instance daté du 18 juillet 2014 dénoncé au soutien des présentes sous la cote **R-4**;
25. Toutefois, les constats énoncés aux paragraphes 23 et 24 des présentes n'ont par ailleurs, ni été remis en question, ni infirmés par le jugement d'appel;
26. Le délai de soixante (60) jours pour en appeler de la décision de la Cour d'appel tombe à échéance le 15 novembre 2015;

LES FAITS SPÉCIFIQUES DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE LA REQUÉRANTE ANNE MARINEAU

27. La trame factuelle au soutien du recours de la Requérante est identique à celle invoquée autant en 1^{re} instance qu'en appel de la *Requête Marineau* (précitée pièce R-1) laquelle se résume comme suit;
28. À l'automne 2008, la Requérante Marineau s'est abonnée aux services de télévision et d'accès internet de « Bell » suite à la communication d'une promotion de l'Intimée permettant de combiner des services additionnels à son service de téléphonie résidentielle existant;
29. Le ou vers début du mois d'avril 2009, la Requérante a avisé l'Intimée qu'elle mettait fin à tous ses services avec elle;
30. Au cours des mois de mai et juin 2009, la Requérante s'est vue facturer des frais de résiliation par l'Intimée à deux (2) reprises, tel qu'il appert en liasse des copies des relevés mensuels datés du 10 mai 2010, 10 juin 2010 et 10 juillet 2010 dénoncés au soutien des présentes sous la cote **R-5**:
 - a) Soit la somme de 107,62 \$² (plus taxes) pour la résiliation du service de téléphonie filaire;
 - b) Soit la somme de 250,00 \$³ (plus taxes) pour la résiliation des services **internet et pour la télévision**.
31. Dans les deux cas, la Requérante a constaté à la facturation de l'Intimée que les expressions *bris de contrat*, ou *cancellation*, ou *annulation* ou bien *désactivation*; avaient été jumelées avec la notion de « frais » afin d'exprimer la notion de « frais de résiliation »;
32. Le ou vers 22 mai 2009, la Requérante a acquitté la facture datée du 10 mai 2009⁴, tout en s'abstenant de payer la portion équivalente aux frais de *fin de service*, en guise de protestation;

² Facture du 10 mai 2009 : Pièce R-1 de la Requête Marineau

³ Facture du 10 juin 2009 : Pièce R-2, R-3 de la Requête Marineau

⁴ Pièce R-3 de la Requête Marineau

33. Le ou vers 16 juillet 2009⁵, la Requérante a acquitté la facture datée du 10 juillet 2009⁶ qui concerne les frais de résiliation pour les services de télévision et internet, tel qu'il appert de son relevé bancaire RBC pour la période du 15 juillet au 14 août 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote R-6;

LES FAITS SPÉCIFIQUES DONNANT OUVERTURE AUX RECOURS DES REQUÉRANTS PILON ET CORBEIL

LA SITUATION DU REQUÉRANT MARC-ANDRÉ PILON

34. Entre 2003 et 2011, Marc-André Pilon (« le Requérant Pilon ») a été simultanément abonné à plusieurs services de l'Intimée, soit la téléphonie filaire, l'accès internet et la télévision;
35. Le ou vers 16 novembre 2011, le Requérant Pilon a avisé le département de service à la clientèle de l'Intimée par téléphone qu'il mettait fin à tous ses services avec elle et que Vidéotron le desservirait à partir du 18 novembre 2011;
36. Le représentant de l'Intimée l'a alors informé qu'il devait continuer de payer les services internet et de télévision pour une durée minimale de 30 jours après la demande d'interruption de service et qu'il n'y avait aucune autre alternative que de payer les frais d'annulation exigés;
37. Le représentant de l'Intimée s'est borné à répéter que ces frais étaient des frais d'annulation obligatoires pour toute personne résiliant un abonnement internet et télévision à moins de 30 jours de la date demandée de fin de service;
38. Le ou vers 1^{er} décembre 2011, le Requérant Pilon a constaté à la facture reçue suivant la résiliation, qu'il s'était vu facturer des frais d'annulation pour son service filaire et des frais de service en l'absence de service internet et de télévision, tel qu'il appert de la facture datée du 26 novembre 2011 dénoncée sous la pièce R-7;
39. Afin d'éviter que des frais supplémentaires soient facturés et qu'ultimement un défaut de paiement se traduise par une note défavorable à son dossier de crédit, le Requérant Pilon a acquitté le 1^{er} décembre 2011 par internet (services bancaires BMO) la totalité de sa facture datée du 26 novembre 2011, soit la somme de 131,80 \$, le tout, tel qu'il appert du relevé internet du compte bancaire BMO du Requérant Pilon dénoncé sous la pièce R-8;
40. En l'absence d'une suspension de la prescription, le droit du Requérant Pilon de réclamer le remboursement de ces frais serait prescrit depuis le 1^{er} décembre 2014;

⁵ Date du début de la computation du délai de prescription de la réclamation de la Requérante

⁶ Par. 31, 32 et pièce R-3 de la *Requête Marineau*

41. Finalement n'eut été le dépôt de la *Requête Marineau* le 1^{er} février 2013, le recours personnel du Requéran Pilon aurait été prescrit le 1^{er} décembre 2014;

LA SITUATION DU REQUÉRANT JEAN-LUC CORBEIL

42. Entre 2005 et 2010, Jean-Luc Corbeil (« le Requéran Corbeil ») a été simultanément abonné à plusieurs services de l'Intimée, soit la téléphonie filaire et la télévision;
43. À la fin du mois d'octobre 2010, le Requéran Corbeil a avisé l'Intimée par téléphone qu'il mettait fin à son abonnement aux services de télévision;
44. Le ou vers 24 novembre 2010, le Requéran Corbeil a constaté à la facture reçue suivant la résiliation, qu'il s'était vu facturer des *frais de résiliation anticipés* et des *frais de désactivation* totalisant la somme de 150,00 \$ (plus taxes), tel qu'il appert de la facture datée du 22 novembre 2010 dénoncée sous la pièce **R-9**;
45. Dès la réception de sa facture, le Requéran a contacté le département de service à la clientèle de l'Intimée afin de les contester et d'obtenir des explications sur ces frais facturés en l'absence de service;
46. En guise de réponse, le Requéran Corbeil s'est vu expliquer par le représentant de l'Intimée que ces frais étaient obligatoires pour toute personne résiliant un abonnement aux services de télévision;
47. Le Requéran Corbeil s'est également fait représenter par le représentant de l'Intimée que s'il ne payait pas ces frais, une note négative serait pouvait être ajoutée à son dossier de crédit;
48. Afin d'éviter que des frais supplémentaires soient facturés et qu'ultimement un défaut de paiement se traduise par une note défavorable à son dossier de crédit, le Requéran Corbeil a acquitté la totalité de sa facture, le ou vers 12 décembre 2010 au comptoir de la Caisse populaire d'Eastman située au 12, rue Lapointe à Eastman;
49. Finalement, n'eût été le dépôt de la requête en autorisation, le 1^{er} février 2013 dans l'affaire *Requête Marineau*, le recours personnel du Requéran Corbeil aurait été prescrit le ou vers 12 décembre 2013;

LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION DES RECOURS PERSONNELS DES REQUÉRANTS

50. D'une part, les Requérants invoquent une impossibilité en fait d'agir (Art. 2904 C.c.Q.) pour justifier la suspension du délai de prescription à l'égard de toutes les personnes du sous-groupe A qui sont dans la situation d'Anne Marineau;
51. En second lieu, les Requérants soumettent que le dépôt de la Requête Marineau le 1^{er} février 2013, a eu pour effet de suspendre la prescription pour l'ensemble des personnes du sous-groupe B et les Requérants Pilon et Corbeil, et cela jusqu'à l'expiration du délai d'appel du jugement d'appel le 16 septembre 2015;

L'IMPOSSIBILITÉ D'AGIR (ART. 2904 C.P.C.) : ANNE MARINEAU

52. La Requérante et les Membres du sous-groupe A ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010;
53. Ils étaient représentés par les procureurs soussignés dans le cadre de deux (2) requêtes en autorisation de recours collectifs dans les dossiers 540-06-000006-108 et/ou 500-06-000638-136 pour lesquels ils se sont cru visés;
54. Au soutien de cette prétention, les Requérants invoquent l'article 2904 C.c.Q., lequel se lit comme suit :

« CHAPITRE QUATRIÈME

DE LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION

***2904.** La prescription ne court pas contre les personnes qui sont dans l'impossibilité en fait d'agir soit par elles-mêmes, soit en se faisant représenter par d'autres. »*

55. À cet effet, les Requérants soumettent que la procédure en recours collectif est un régime procédural d'exception en ce qu'il permet la représentation sans mandat;
56. À cet effet, ils soumettent que les absents bénéficient d'un statut spécial au cœur des recours collectifs, à titre de Membres absents, en considération de leur passivité aux procédures;
57. En effet, la protection des droits des absents est au centre des préoccupations et des obligations du Tribunal en matière de recours collectifs;
58. La jurisprudence a maintes fois assimilé le rôle du Tribunal à celui d'un ombudsman ou d'un gardien des droits des absents;

59. Quant à la notion de membres passifs à une requête en autorisation et la suspension de la prescription, l'Honorable Clément Gascon s'est penché⁷ sur la question :

« [105] L'article 2904 C.c.Q indique spécifiquement que la prescription ne court pas contre ceux qui sont dans l'impossibilité en fait d'agir soit par eux-mêmes soit en se faisant représenter. C'est le cas du membre visé par une requête en autorisation. »

60. Dans les faits en l'espèce, la Requêteur et ses avocats ont légitimement eu la conviction que, jusqu'au 16 septembre 2016, cette dernière et les autres Membres dans la même situation étaient visés par la *Requête Morin* et les représentations faites devant les tribunaux et les éléments présentés devant la Cour supérieure et devant la Cour d'appel vont dans ce sens et supportent cette prétention;
61. Aussi, les Requêteurs soumettent que les pièces au soutien de la *Requête Marineau* établissent la démonstration que les abonnés aux services internet et de télévision étaient mentionnés et ont été considérés lors des requêtes *Morin* et *Marineau*;
62. En effet, la Requêteur elle-même et les autres Membres sont identifiés aux pièces R-6 et R-8 de la *Requête Marineau*, ils ont contacté les procureurs soussignés pour faire partie de ces recours collectifs et ils se sont crus représentés par avocats pour ce recours;
63. Au surplus, chacun des Membres identifié à la liste de Membres a donné un mandat verbal d'être représenté en contribuant à l'enquête et en fournissant des informations et documents à la poursuite du dossier;
64. Pour l'ensemble des raisons exposées aux paragraphes 52 à 63 de la présente requête, les Requêteurs soumettent que le recours personnel d'Anne Marineau, de même que ceux des ex-abonnés ayant payé à l'Intimée des frais de bris de contrat entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010, pour la résiliation de services internet et de télévision, ont bénéficié d'une suspension de la prescription en raison d'une l'impossibilité d'agir évoquée à l'article 2904 C.c.Q.;

⁷ *Option Consommateurs (Lamoureux) et al. c. Banque de Montréal* par. 106 et 106

LES RECOURS PERSONNELS DES REQUÉRANTS PILON ET CORBEIL ÉTAIENT VISÉS PAR LA REQUÊTE EN AUTORISATION MARINEAU (ART. 2908 C.P.C.)

65. La règle de droit pertinente à la suspension de la prescription du recours de la Requérante se trouve à l'article 2908 C.c.Q., laquelle se lit comme suit :

*« **Article 2908** La requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif suspend la prescription en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite ou, le cas échéant, en faveur du groupe que décrit le jugement qui fait droit à la requête.*

Cette suspension dure tant que la requête n'est pas rejetée, annulée ou que le jugement qui y fait droit n'est pas annulé; par contre, le membre qui demande à être exclu du recours, ou qui en est exclu par la description que fait du groupe le jugement qui autorise le recours, un jugement interlocutoire ou le jugement qui dispose du recours, cesse de profiter de la suspension de la prescription.

Toutefois, s'il s'agit d'un jugement, la prescription ne recommence à courir qu'au moment où le jugement n'est plus susceptible d'appel. »

(Nos soulignements)

66. L'honorable juge Gascon, alors juge à la Cour supérieure, s'exprimait comme suit sur cette disposition dans le cadre de l'affaire *Option Consommateur c. Banque Amex du Canada*⁸ :

« À cet égard, il convient de rappeler que l'article 2908 C.c.Q., fait partie du chapitre du Code civil du Québec traitant de la suspension de la prescription. Dans ses commentaires introductifs touchant ce chapitre, le ministre de la Justice précise que la suspension demeure une mesure d'équité visant à favoriser certaines personnes menacées par une prescription lorsqu'elles se trouvent hors d'état de l'interrompre.

Vu sous cet angle, l'article 2908 C.c.Q. se veut donc une protection des membres en regard d'un recours qu'ils ne contrôlent pas, peu importe le motif qui pourrait entraîner le rejet. De ce point de vue, l'article s'inscrit dans l'esprit même des dispositions du Code civil du Québec en matière de recours collectif, soit celui d'assurer une protection aux membres qui sont visés.

(Nos soulignements) »

67. L'article 2908 C.c.Q. prévoit la suspension de la prescription par le dépôt de la requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif à l'égard de tous les Membres du groupe auquel elle profite;
68. Cette protection est nécessaire dans la mesure où les personnes visées par un recours collectif n'ont pas de contrôle sur celui-ci;

⁸ Option Consommateur c. Amex du Canada EYB 2007-125155, par. 60 à 63

69. Dans les faits en l'espèce, la requête en autorisation *Marineau* énonce la description du groupe comme suit :

« 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 1er janvier 2009, des frais pour bris de contrat concernant un service d'accès internet et/ou de télévision ».

70. Ce groupe identifie de façon non équivoque toutes les personnes s'étant vues facturer par Bell Canada des « frais pour bris de contrat » pour les services visant la télévision ou et l'accès internet;
71. Au surplus, la liste des Membres connus, pièces R-8 de la *Requête Marineau* établie encore plus spécifiquement le cadre des personnes visées, soit les ex-abonnés qui se sont vus facturer et qui ont payé des frais de résiliation après avoir mis fin à leurs services d'accès internet et/ou de télévision;
72. Finalement, les Requérants soumettent que le nom de l'un d'entre eux, Jean-Luc Corbeil, apparaît également à la liste de Membres provenant de la *Requête Marineau*, précitée pièce R-8;
73. Par conséquent, il est manifeste que les réclamations des Requérants Pilon et Corbeil étaient potentiellement visées par la requête en autorisation description de groupe de la *Requête Marineau*;
74. Bien que les Requérants Pilon et Corbeil n'aient pas joué de rôles actifs ou n'aient été présents au cours des procédures, ceux-ci n'étaient pas moins visés par la *Requête Marineau*, c'est la nature même des recours collectifs de protéger les droits des absents;
75. Les Requérants Pilon et Corbeil, soumettent que la requête en autorisation du dossier *Marineau* a identifié les Membres potentiellement visés dont les recours personnels n'étaient pas encore prescrits au 1^{er} février 2013, soient ceux qui ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013;
76. Par conséquent, les recours personnels des Requérants Pilon et Corbeil ont été suspendus pour la période du 1^{er} février 2013 au 15 novembre 2015;
77. Ainsi, durant cette période, le délai de prescription des recours de l'ensemble des ex-clients pour les services de télévision et internet a également été suspendu;

LA CAUSE D'ACTION DES REQUÉRANTS

78. Les Requérants soumettent que les frais de résiliation perçus par l'Intimée sont abusifs et disproportionnés, tout spécialement lorsque ce type de frais est imposé en l'absence de service;
79. D'ailleurs, les frais en question dépassent largement le montant que peut justifier l'Intimée à titre de pénalité et/ou de dommages liquidés, d'autant plus que les Requérants n'ont obtenu aucun bénéfice économique;
80. Or, le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice du client;
81. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse, plus particulièrement lorsqu'un contrat d'adhésion intervient;
82. Les Requérants demandent donc l'annulation de tous les frais facturés en l'absence de service, les frais de résiliation et/ou d'annulation qui ont été facturés par l'Intimée et le remboursement des « frais de bris de contrat », de même que les frais de retard qui ont été payés à ce titre;
83. Les paragraphes 85 à 88 ci-après traitent strictement d'un argument subsidiaire;
84. À cet effet, si le Tribunal concluait négativement à l'annulation complète des frais de résiliation de contrat, les Requérants considèrent néanmoins que les frais de résiliation devraient être substantiellement réduits afin qu'ils reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par l'Intimée, selon la preuve qui pourra en être faite par cette dernière;
85. Par ailleurs, la réduction des frais de résiliation et d'annulation de contrat cadrerait et s'inspirerait davantage des balises et paramètres de la loi et de la jurisprudence;
86. Au surplus, des frais de résiliation et d'annulation exorbitants et excessifs ont pour effet de contrer le but poursuivi par les dispositions touchant le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat;
87. Par conséquent, les frais pour bris de contrat imposés par l'Intimée doivent donc être réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;
88. De plus, pour ses manquements aux obligations stipulées aux articles 8, 216, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'Intimée doit être tenue au paiement de dommages punitifs;

LES DOMMAGES

89. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants peuvent être réclamés à l'Intimée :
- a) L'annulation et/ou le remboursement des frais pour bris de contrat payés excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;
 - b) L'annulation et/ou le remboursement des frais imposés et payés pour bris de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;
 - 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

90. Le groupe pour lequel les Requérants entendent agir est décrit au 1^{er} paragraphe de la présente procédure et comprend les sous-groupes visant 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 OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

91. 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 de la Requérante pour le sous-groupe A, de même que ceux mêmes des Requérants Pilon et Corbeil pour le sous-groupe B;
92. En effet, les fautes commises par l'Intimée à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des Requérants, telles que détaillées précédemment;
93. Tous les Membres sont ou ont été liés à l'Intimée par des contrats d'adhésion visant des services internet et de télévision;
94. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que les Requérants;
95. Les Membres à qui l'Intimée a réclamé des frais de résiliation et d'annulation 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;
96. 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 pendant plusieurs années;

97. Les Requérants ne sont pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres, lequel pourra l'être à l'étape de la liquidation des réclamations;
98. De plus, compte tenu de l'infraction commise à la *Loi sur la protection du consommateur*, l'Intimée doit également être tenue au paiement de dommages punitifs;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

99. Voici le texte des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables au présent recours :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

216. *Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.*

272. *Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :*

- a) *l'exécution de l'obligation;*
- b) *l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;*
- c) *la réduction de son obligation;*
- d) *la résiliation du contrat;*
- e) *la résolution du contrat; ou*
- f) *la nullité du contrat,*

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

100. Et voici le texte des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent recours :

Art. 1435. *La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.*

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

(...)

Art. 1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

(...)

Art. 1623. Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

(...)

« CHAPITRE QUATRIÈME

DE LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION

2904. La prescription ne court pas contre les personnes qui sont dans l'impossibilité en fait d'agir soit par elles-mêmes, soit en se faisant représenter par d'autres. »

(...)

Art. 2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

Art. 2125. Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.

(...)

Art. 2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

LA NATURE DU RECOURS

101. La nature du recours que les Requérants entendent exercer pour le compte des Membres est une action en dommages-intérêts contre l'Intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service internet et/ou de télévision;

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

102. Les questions reliant chaque Membre à l'Intimée et que les Requérants entendent faire trancher par le recours collectif envisagé sont :

- a) Est-ce que les recours personnels des Requérants ont bénéficié d'une suspension de la prescription ? Est-ce que ces recours sont prescrits ?
- b) Est-ce les frais de service facturés en l'absence de service suite à une résiliation, les « *frais de bris de contrat* », les « *frais de cancellation de service* », les « *frais de résiliation anticipée* » et les « *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* ?
- c) Les frais de résiliation facturés par l'Intimée aux Requérants et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
- d) Les frais de résiliation facturés aux Requérants 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 des Requérants et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- f) Les Requérants et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'Intimée ?
- g) Si oui, sur quels chefs de dommages les Requérants et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?
L'Intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs aux Requérants et aux Membres ?

103. Les questions particulières à chacun des Membres sont :

- a) Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 1003 B) C.P.C.)

104. À cet égard, les Requérants réfèrent aux paragraphes 1 à 9, 27 à 49 et 112 à 122 de la présente requête;

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

105. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 *C.p.c.*, pour les motifs ci-après exposés;
106. Il est estimé que plusieurs milliers de personnes au Québec ont été clients de l'Intimée depuis le 1^{er} janvier 2009;
107. Plusieurs anciens clients l'Intimée qui ont vécu les situations similaires 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-10**;
108. Parmi ce nombre, plusieurs ont résilié leur contrat de service avec l'Intimée depuis le 1^{er} janvier 2009 et se sont vus facturer des frais de résiliation et d'annulation de contrat par l'Intimée, sujet à la preuve qui pourra être faite à ce sujet à l'aide notamment des informations et données dont seule l'Intimée a accès;
109. Il serait impossible et impraticable pour les Requérants de retracer et de contacter tous les Membres afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice, d'autant plus qu'ils n'ont pas accès à la liste des clients de l'Intimée et que seule cette dernière connaît l'identité des personnes à qui des frais de résiliation et d'annulation de contrat ont été facturés;
110. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour les Requérants d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des Membres;
111. 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 l'Intimée sur la même base;

LES REQUÉRANTS SONT EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (ART. 1003 D) C.P.C.)

112. Les Requérants demandent que le statut de représentant leur soit attribué pour les motifs ci-après exposés;
113. Les Requérants sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres;
114. Les Requérants montrent un intérêt pour le dossier et pour le rôle qu'ils doivent jouer dans la dénonciation de telles pratiques de commerce déloyales et abusives;
115. Les Requérants et leurs avocats ont effectué des démarches pour contacter le plus de Membres possible;
116. Les Requérants se sont vus facturer par l'Intimée des frais de résiliation et d'annulation de contrat, subissant ainsi la pratique de commerce déloyale de l'Intimée et les dommages détaillés dans la présente requête;
117. Les Requérants possèdent une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée dans la présente requête et ils comprennent bien les faits donnant ouverture à leurs réclamations ainsi qu'à celle des Membres;
118. Les Requérants sont disposés à consacrer le temps requis pour bien représenter les Membres dans le cadre du présent recours collectif, et ce, autant au stade de l'autorisation du recours qu'au stade du mérite;
119. Les Requérants entendent représenter honnêtement et loyalement les intérêts des Membres;
120. Les Requérants se déclarent prêts à faire tout en leur possible pour exposer l'ensemble des faits donnant ouverture au recours collectif envisagé;
121. Les Requérants ont clairement démontré son lien de droit et l'intérêt requis à l'égard de l'Intimée;
122. Les Requérants sont donc en excellente position pour représenter adéquatement les Membres dans le cadre du recours collectif envisagé;

L'OPPORTUNITÉ DU RECOURS COLLECTIF

123. Il est opportun d'autoriser l'exercice du présent recours collectif pour le compte des Membres pour les raisons ci-après exposées;
124. Le recours collectif est le véhicule procédural le plus approprié afin que les Membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente requête;
125. Bien que le montant des dommages subis diffèrera pour chaque Membre, la ou les faute(s) commise(s) par l'Intimée et la responsabilité en résultant sont identiques à l'égard de chacun des Membres;
126. Considérant le montant minime de la réclamation personnelle et individuelle de chacun des Membres, ceux-ci se verraient privés de leur droit d'obtenir compensation en l'absence du véhicule procédural que représente le recours collectif, et ce, principalement en raison du rapport disproportionné entre les coûts pour un recours individuel et le montant des dommages effectivement subis et exigibles;
127. Au surplus, la multiplicité potentielle des recours individuels des Membres pourrait résulter en des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques, ce qui serait contraire aux intérêts de la justice;

LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

128. Les conclusions recherchées par les Requérants sont :
 - a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
 - b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation facturés aux Requérants et aux Membres;
 - c) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux Requérants et aux membres excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;
 - d) **CONDAMNER** l'Intimée à rembourser les Requérants d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;
 - e) **SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** l'Intimée à rembourser les Requérants d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

- f) **CONDAMNER** l'Intimée à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;
- g) **SUBSIDIAIREMENT, 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, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;
- h) **CONDAMNER** l'Intimée à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;
- i) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;
- j) **CONDAMNER** l'Intimée à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

DISTRICT JUDICIAIRE DU RECOURS

- 129. Les Requérants proposent que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les motifs ci-après exposés;
- 130. Les Requérants sont domiciliés à proximité du district judiciaire de Montréal;
- 131. Plusieurs Membres sont domiciliés dans le district judiciaire de Montréal et ses environs, sous réserve de la preuve qui pourra être faite à l'aide notamment des informations et données dont seule l'Intimée a accès;
- 132. Des établissements et places d'affaires de l'Intimée sont situés dans le district judiciaire de Montréal;
- 133. Les procureurs soussignés, dont les services ont été retenus par les Requérants, pratiquent et ont une place d'affaires dans le district judiciaire de Montréal ;

134. Le siège social de l'Intimée est situé dans le district judiciaire de Montréal ;

PROJET D'AVIS AUX MEMBRES ET PROJET DE JUGEMENT

135. Un projet d'avis aux Membres rédigé selon le formulaire VI du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
136. Un projet d'avis aux Membres simplifié pourra être communiqué à la demande du tribunal;
137. Un projet de jugement faisant droit à la requête selon le formulaire VII du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
138. Une copie des *Règles de pratique de la Cour Supérieure du Québec en matière civile*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, rr. 55-69, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
139. Une copie du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux recours collectifs*, D. 1996-85, 16 octobre 1985, G.O.Q. 1985.II.6058, pourra être communiquée à la demande du tribunal;
140. La présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

« Une action en dommages-intérêts contre l'Intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

ATTRIBUER à ANNE MARINEAU, MARC-ANDRÉ PILON ET JEAN-LUC CORBEIL le statut de représentants aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« 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 conclu avant le 30 juin 2010 concernant un service d'accès internet et/ou de télévision et que ces personnes :

Groupe A :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 janvier 2010 et elles étaient représentées par avocats dans l'une ou l'autre des requêtes en autorisation d'un recours collectif suivant : 540-06-000006-108 (Requête Morin) ou 500-06-000638-136 (Requête Marineau).

Ou bien

Groupe B :

Ont payé des frais de résiliation entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 »

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

- a) Est-ce que les recours personnels des Requérants ont bénéficié d'une suspension de la prescription ? Est-ce que ces recours sont prescrits ?
- b) Est-ce les frais de service facturés en l'absence de service suite à une résiliation, les « *frais de bris de contrat* », les « *frais de cancellation de service* », les « *frais de résiliation anticipée* » et les « *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* ?
- c) Les frais de résiliation facturés par l'Intimée aux Requérants et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
- d) Les frais de résiliation facturés aux Requérants 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 des Requérants et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- f) Les Requérants et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'Intimée ?
- g) Si oui, sur quels chefs de dommages les Requérants et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?
L'Intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs aux Requérants et aux Membres ?

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

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance en recours collectif;

ANNULER l'intégralité des frais de résiliation facturés aux Requérants et aux Membres;

SUBSIDIAIREMENT, ANNULER les frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux Requérants et aux membres excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser les Requérants d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136 ;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER l'Intimée à rembourser les Requérants d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par l'Intimée, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

SUBSIDIAIREMENT, 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

CONDAMNER l'Intimée à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

CONDAMNER l'Intimée à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

IDENTIFIER comme suit les questions particulières à chacun des Membres :

Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les Membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif 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 par les moyens indiqués ci-dessous et selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer lors d'une audition distincte de l'autorisation :

- L'envoi d'un communiqué de presse bilingue en ligne sur le fil de presse CNW;
- La publication d'avis aux Membres abrégés dans 3 journaux francophones et un journal anglophone;
- La création d'une interface web, aux frais de l'Intimée, avec les référencement à être déterminés, reproduisant les avis aux membres pour la durée complète des procédures.

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Honorable Cour, pour le cas où le présent recours devait être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, incluant les frais pour toutes les modalités de publication des avis aux Membres, d'expertises et de témoignages d'experts à la Cour, le cas échéant.

Montréal, le 13 novembre 2015

COPIE CERTIFIÉE CONFORME
CERTIFIED COPY
BGA AVOCATS SENCRL
Barristers & Solicitors

BGA Avocats sencrl

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

Procureurs des requérants

CANADA

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000-

ANNE MARINEAU

et

JEAN-CLAUDE CORBEIL

et

MARC-ANDRÉ PILON

Requérants

c.

BELL CANADA

Intimée

LISTE DES PIÈCES COMMUNIQUÉES

- PIÈCE R-1 :** Copie du plumeitif
- PIÈCE R-2 :** Copie du plumeitif et requête amendée en autorisation
- PIÈCE R-3 :** Copie du jugement daté du 18 juillet 2014
- PIÈCE R-4 :** Copie du jugement de 1^{re} instance daté du 18 juillet 2014
- PIÈCE R-5 :** Copies des relevés mensuels datés du 10 mai 2010, 10 juin 2010 et 10 juillet 2010
- PIÈCE R-6 :** Relevé bancaire RBC pour la période du 15 juillet au 14 août 2009
- PIÈCE R-7 :** Facture datée du 26 novembre 2011
- PIÈCE R-8 :** Relevé internet du compte bancaire BMO du Requérant Pilon
- PIÈCE R-9 :** Facture datée du 22 novembre 2010

PIÈCE R-10 : Liste des Membres connus

Montréal, le 13 novembre 2015

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

Procureurs des requérants

COPIE CERTIFIÉE CONFORME
CERTIFIED COPY
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Barristers & Solicitors

AVIS DE PRÉSENTATION

À : BELL CANADA
1, Carrefour Alexander –Graham-Bell, Tour A-7
Verdun (Québec) H2Z 1S4

PRENEZ AVIS que la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif sera présentée devant cette Honorable Cour, au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est à Montréal, H2Y 1B6, district de Montréal, à une date, à une heure et à une salle qui seront déterminées par le juge désigné en gestion particulière du dossier.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, le 13 novembre 2015

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des requérants

COPIE CERTIFIÉE CONFORME
CERTIFIED COPY
BGA AVOCATS SENCRL
Barristers & Solicitors

NO	
COUR	Supérieure (Recours collectif)
DISTRICT	De Montréal 500-06-000773-156
<p>ANNE MARINEAU et JEAN-CLAUDE CORBEIL et MARC-ANDRÉ PILON</p> <p style="text-align: right;">Requérants</p> <p>c.</p> <p>BELL CANADA</p> <p style="text-align: right;">Intimée</p>	
<p>REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF ET POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT (Articles 1002 et suivants C.p.c.)</p>	
<p>COPIE COUR</p>	
BB-8221	ME DAVID BOURGOIN N/☐: BGA - 0134-2
<p>BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.</p> <p>6090, Jarry est, suite B-4 MONTREAL (QUEBEC) H1P 1V9 TÉLÉPHONE : 1-866-523-4222 TÉLÉCOPIEUR : 1-866-616-0120</p>	

recu 16h05

*99
recours
collectif*

AUTO

RÉE

13 NOV. 2015

Actifs → BOURGOIN DAVID

ANNEXE 3

Pièce R-2

Copie du plumeitif et Requête amendée en autorisation
dans le dossier 500-06-000638-136, en liasse

Nom de l'utilisateur:DB
 Numéro de dossier:Marineau
 Plumitif civil

2014-08-20 11:14
 Numéro de dossier: 500-06-000638-136

Pièce R-2

DEM: MARINEAU ANNE			
		AVO: BGA AVOCATS S E N C R L	
DEF: BELL CANADA			
		AVO: BORDEN LADNER GERVAIS S E N C	
NAT. RECOURS COLLECTIF		\$0,00	
J M A NO			
01-02-2013	1	REQ AUTORISATION	
		EXERCER RECOURS COLLECTIF	BOURGOUIN, DAVID
04-02-2013	2	REQ AUTORISATION	EXERCER RECOURS COLLECTIF
	3	PIECES JUSTIFICATIVES	R-1 A R-7
07-02-2013	4	COMPARUTION	BORDEN LADNER GERVAIS S E N C
		BELL CANADA	DF -001
05-04-2013	5	DEVANT JUGE C BROSSARD	
26-04-2013	6	REQ AUTORISATION	
		EXERCER RECOURS COLLECTIF	AMENDEE
	7	REQ PERMISSION D'AMENDER	AUTORISATION RECOURS COLL.
	8	AVIS DENONCIATION POUR PIECES	AMENDEE
	9	PIECES JUSTIFICATIVES	COPIE R-1
05-06-2013	10	JUGEMENT RENDU SUR REQUETE	BROSSARD CHRISTIAN J
		02-05-2013	500-00-008374-133
		/007	
31-05-2013	11 P	REQ AUTORISATION	
		PERMETTRE PRESENTER PREUVE	BORDEN LADNER GERVAIS S E N C
		SALLE 12.30 A 14H00	11-07-2013
	12	PIECES JUSTIFICATIVES	COPIE I-1 A I-11
03-07-2013	13	PROCES-VERBAL PRATIQUE	
		CONFERENCE TELEPHONIQUE	BROSSARD CHRISTIAN J
			/011
08-07-2013	14	PROCES-VERBAL FOND	CONFERENCE TELEPHONIQUE
		BROSSARD CHRISTIAN J	26-04-2013
08-10-2013	15	DECISION DU FONDS	
05-12-2013	16	PROCES-VERBAL PRATIQUE	CONT
		BROSSARD CHRISTIAN J	31102013
		01-11-2013	/002
09-12-2013	17	PROCES-VERBAL PRATIQUE	
		DÉLIBÉRÉ	BROSSARD CHRISTIAN J
			/002
			01112013
15-08-2014	18	INSC EN APPEL	COPIE

FIN

CANADA

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000638-136

ANNE MARINEAU

Requérante

c.

BELL CANADA,

Intimée

**REQUÊTE AMENDÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS
COLLECTIF ET POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT
(Articles 1002 et suivants C.p.c.)**

**À L'HONORABLE JUGE CHRISTIAN J. BROSSARD DE LA COUR SUPÉRIEURE,
ASSIGNÉ À LA GESTION PARTICULIÈRE, DANS ET POUR LE DISTRICT DE
MONTRÉAL, LA REQUÉRANTE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. La requérante sollicite 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 elle est elle-même membre, 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 Bell Canada depuis le 1^{er} janvier 2009, des frais pour bris de contrat concernant un service d'accès **internet** et/ou **de télévision** »*

LES PARTIES

2. La requérante est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*,
3. La requérante Marineau a été une cliente de l'Intimée Bell Canada dans le cadre d'un contrat d'adhésion ayant duré près de vingt (20) ans ;
4. Toutefois, ce n'est que depuis l'année 2008 que la requérante a été simultanément abonnée à trois (3) des services de l'intimée, soit en ajoutant une connexion internet et la télévision à son service de téléphonie filaire résidentielle,;

5. L'intimée est une entreprise pancanadienne spécialisée dans fourniture de services de télécommunications ;
6. Plus spécifiquement, l'intimée dispense et facture ses clients-abonnés des services de télédistribution, d'accès Internet, de téléphonie filaire et de téléphonie sans fil :

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE LA REQUÉRANTE ANNE MARINEAU

7. À l'automne 2008, la requérante est devenue abonnée aux services de télévision et d'accès internet de « Bell » suite à la communication d'une promotion de l'intimée permettant de les combiner des services additionnels à son service de téléphonie résidentielle existant ;
8. La requérante ajoute que tous les contacts qu'elle a eu avec l'intimée, concernant l'abonnement, les modifications, les ajouts ou les retraits de services, ont toujours été effectués avec l'intimée uniquement par téléphone ;
9. Au meilleur de sa connaissance, la requérante n'a jamais conclu de contrat écrit avec l'intimée relativement à ses services avec l'intimée;
10. Au souvenir de la requérante, le seul document écrit ayant été signé par la requérante, serait un « bon de service » d'un technicien de Bell lors de l'installation d'un modem internet et de l'installation d'un décodeur pour la télévision ;
11. Le ou vers début du mois d'avril 2009, la requérante a avisé l'intimée qu'elle emménageait avec son conjoint et que ce dernier était déjà abonné aux trois mêmes services et que par conséquent, les services actuels ne seraient plus requis ;
12. Lors de cet appel, la requérante a confirmé au préposé de Bell qu'elle mettait fin à tous ses services avec elle ;
13. Le mois suivant la requérante a eu la surprise de se voir être facturée par l'intimée pour différents frais de bris de contrat pour son service de téléphonie filaire » ;
14. Ces frais totalisaient la somme de **107,62\$** (plus taxes), soit 32,62 \$ à titre de « Frais annulation-téléphonie résidentielle » et 75,00\$ à titre de « frais de résiliation de contrat », tel qu'il appert de la facture datée du 10 mai 2009 dénoncée sous la pièce **R-1** ;
15. Suite à la réception de cette facture, la requérante a contacté une première fois le département de service à la clientèle de l'intimée afin de contester la facturation de tels frais, mais le tout sans succès ;

16. Lors de cet appel, la requérante a exposé à un préposé de Bell son mécontentement et son opposition à payer de tels, en expliquant qu'à aucun moment avant de s'abonner, on l'avait informée du montant de ces frais, et celle-ci
17. En guise de réponse, le préposé de l'intimée a maintenu la facturation de 107,62 \$ et il a ajouté que des frais semblables seraient également ajoutés à sa prochaine facturation (juin 2009) pour les services d'accès **internet** et pour la **télévision** ;
18. Mécontente et insatisfaite de la position de l'intimée, la requérante a réitéré au préposé qu'elle contestait ces frais ;
19. Le ou vers 22 mai 2009, la requérante a acquitté sa facture du 10 mai 2009, tout en s'abstenant de payer la portion équivalente aux frais des *frais de fin de service*, en guise de protestation;
20. Le ou vers 14 juin 2009, la requérante a reçu une autre facture de l'intimée comportant notamment de nouveaux des frais de résiliation totalisant la somme de **250,00\$** plus taxes, le tout, tel qu'il appert de la facture datée du 10 juin 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-2**;
21. La somme de 250,00 \$ plus taxes était constituée de : 100,00\$ à titre de frais de « *cancellation de service internet* », de 50,00\$ à titre de « *frais de résiliation anticipée* » et de 100,00 à titre de « *Frais de désactivation* » pour la télévision ;
22. À la lecture de cette nouvelle facture, la requérante a également constaté avoir été facturée pour des frais de services pour son accès internet et la télévision alors qu'elle n'était plus d'abonnée à ces services ;
23. Une somme de 4,35 \$ avait été également facturée à titre de frais de retard sur la portion impayée des frais de résiliation contestée sur la facture du 10 mai 2009 (pièce R-1), le tout, tel qu'il appert de la pièce R-2 précitée ;
24. Quelques jours plus tard, la requérante a logé un deuxième appel de contestation au service à la clientèle l'intimée pour réitérer ses griefs, se plaindre du frais de retard, mais surtout pour souligner le caractère « carrément abusif », injustifié et sans aucun fondement de l'imposition de ces nouveaux frais de résiliation ;
25. Lors de cet appel, le représentant de l'intimée a souligné que ces frais étaient légaux et exigibles, et cela, considérant que la requérante aurait, selon le préposé, convenu d'un contrat d'une durée déterminée avec Bell lequel prévoyait semble-t-il, l'imposition des frais « de résiliation et cancellation » ;
26. En réponse, la requérante a réitéré au préposé de Bell Canada n'avoir jamais conclu d'entente avec l'intimée, écrite ou verbale, qui comportait son acceptation à payer des frais en cas de bris de contrat, ou bien qui précisait en dollars et en cents la valeur exacte de ces frais ;

27. Devant l'insistance du préposé, la requérante a exigé que le contrat sur lequel apparaissait sa présumée signature, lui soit transmis, laquelle demande est demeurée à ce jour, sans réponse de l'intimée;
28. Cet appel s'est conclu par le refus du préposé d'annuler les frais (retard et résiliation) et par la déclaration de la requérante à l'effet qu'il était hors de question qu'elle acquitte les frais de retard et les frais de résiliation;
29. Lors d'un troisième appel de contestation effectué par la requérante au début du mois de juillet 2009, le préposé de l'intimée a réitéré les motifs évoqués par les deux autres préposée lors des appels précédents ;
30. À la fin de cet appel, le préposé de l'intimée a affirmé à la requérante que si elle maintenait son intention de ne pas payer ses frais de résiliation, elle s'exposait à des procédures de recouvrement, son dossier serait transféré au département de « collection » et que la créance impayée serait également portée à son dossier de crédit et que sa cote de crédit pourrait s'en voir possiblement affecté ;
31. Le ou vers 14 juillet 2009, la requérante a reçu une autre facture de l'intimée qui maintenait le paiement des mêmes frais d'annulation et de résiliation, auxquels Bell Canada avait ajouté un second frais de retard de 2,46 \$, tel qu'il appert de la facture datée du 10 juillet 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-3**;
32. Le 16 juillet 2009, confrontée à la menace de procédures de recouvrement et la possibilité que son dossier de crédit puisse être affecté, la requérante a décidé d'acheter la paix et a payé l'intégralité de la facture précitée à la pièce R-3, tel qu'il appert de son relevé bancaire RBC pour la période du 15 juillet au 14 août 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-4** ;
33. Au final, la requérante a constaté à sa facturation que pour désigner des « **Frais de bris de contrat** », l'intimée a utilisé des variations du terme « frais » ayant été jumelé avec les mots clefs : *bris de contrat*, ou *cancellation*, ou *annulation* ou bien *désactivation* ;

LE RECOURS DE ROBERT MORIN ET LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION DES DROITS DE LA REQUÉRANTE

34. Le ou vers 1^{er} octobre 2010, Robert Morin déposait une requête en autorisation d'un recours collectif à l'encontre de l'intimée Bell Canada, tel qu'il appert (...) en liasse des copies : d'un plumitif, de la requête en autorisation initiale, de la requête pour permission d'amender et la requête amendée en autorisation, le tout, provenant du dossier 540-06-000006-108 dénoncés au soutien des présentes sous la cote **R-5** ;
35. La requête en autorisation de Robert Morin visait à obtenir les conclusions suivantes :

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

ATTRIBUER à ROBERT MORIN le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« 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. »

36. Ainsi, dès le 1^{er} octobre 2010, le groupe visé à la requête de Robert Morin comprenait toutes les personnes s'étant vues facturer par Bell Canada des « frais pour bris de contrat » sous toutes ses formes et pour tous les services, notamment ceux de la téléphonie filaires, pour la télévision ou bien pour l'accès internet (...) le tout, tel qu'il appert de la copie de la pièce R-7 provenant du dossier de cour 500-06-000006-108 : Liste de membre (Morin), dénoncée au soutien des présentes sous la cote R-6;
37. Le 18 novembre 2011, l'honorable Manon Savard J.C.S. accueillait la requête en autorisation amendée de Robert Morin, mais restreignait le groupe aux seules personnes ayant été abonnées au même service que celui des co-requérants, Morin et Barbeau, soit la téléphonie filaire, le tout, tel qu'il appert du jugement en autorisation d'un recours collectif dans le dossier de cour 540-06-000006-108, dénoncée au soutien des présentes sous la cote **R-7**;
38. En raison du jugement du 18 novembre 2011, la réclamation de la requérante et de tous les autres membres visant le remboursement des frais de résiliation des services de télévision et internet ont été exclues du recours collectif, et cela, malgré le fait que la cause d'action soit la même que pour les frais de résiliation visant la téléphonie filaire ;
39. N'eut été le dépôt de la requête en autorisation le 1^{er} octobre 2010 dans le dossier *Morin*, le délai de prescription de trois (3) ans pour la réclamation visant le remboursement des « frais de bris de contrat » pour les services de télévision et internet d'Anne Marineau aurait normalement commencé à courir au moment du paiement des frais, le 16 juillet 2009 et aurait dû se terminer le 15 juillet 2012.
40. Ainsi, entre le 1^{er} octobre 2010 et le 11 novembre 2011, la requête en autorisation (dossier de cour 540-06-000006-108) incluait le droit d'action des ex-clients des services de télévision et/ou internet visées par la problématique de facturation de « frais de fin de services ou de résiliation » ;
41. Ainsi, durant cette période, le délai de prescription du recours de l'ensemble des ex-clients pour les services de télévision et internet, tel que pour le recours de la requérante, a été suspendu pendant 406 jours approximativement ;
42. Hormis le dépôt de la présente requête en autorisation, le recours de la requérante ne serait échu que le ou vers 26 août 2013 ;

LA CAUSE D'ACTION DE LA REQUÉRANTE

43. La requérante soumet que ces frais de résiliation et d'annulation ne lui ont jamais été divulgués et/ou dénoncés par l'intimée, et au surplus, elle les perçoit abusifs et disproportionnés,
44. En effet, même dans l'éventualité où ils auraient été dénoncés et/ou divulgués, les frais en question dépassent néanmoins largement le montant que peut justifier l'intimée à titre de pénalité et/ou de dommages liquidés, d'autant plus que la requérante n'a obtenu aucun bénéfice économique;
45. Or, le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice du client;
46. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse, plus particulièrement lorsqu'un contrat d'adhésion intervient;
47. La requérante demande donc l'annulation de tous les frais de résiliation et d'annulation qui lui ont été facturés par l'intimée et le remboursement des « frais de bris de contrat », de même que les frais de retard qui ont été payés à ce titre ;
48. Les paragraphes 49 à 52 ci-après traitent strictement d'un argument subsidiaire ;
49. À cet effet, si le tribunal concluait négativement à l'annulation complète des frais de résiliation de contrat, la requérante considère néanmoins que les frais de résiliation devraient être substantiellement réduits afin qu'ils reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par l'intimée, selon la preuve qui pourra en être faite par cette dernière;
50. Par ailleurs, la réduction des frais de résiliation et d'annulation de contrat cadrerait et s'inspirerait davantage des balises et paramètres de la loi et de la jurisprudence;
51. Au surplus, des frais de résiliation et d'annulation exorbitants et excessifs ont pour effet de contrer le but poursuivi par les dispositions touchant le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat;
52. Par conséquent, les frais pour bris de contrat imposés par l'intimée doivent donc être réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;
53. De plus, pour ses manquements aux obligations stipulées aux articles 12, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit être tenue au paiement de dommages punitifs ;

LES DOMMAGES

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

- a) L'annulation et/ou le remboursement des frais pour bris de contrat payés excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- b) L'annulation et/ou le remboursement des frais de retard imposés et payés sur les frais de retard facturé sur les frais pour bris de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- 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

55. Le groupe pour lequel la requérante entend 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 OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

56. 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 de la requérante;
57. En effet, les fautes commises par l'intimée à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard de la requérante, telles que détaillées précédemment;
58. Tous les Membres sont ou ont été liés à l'intimée par des contrats d'adhésion visant des services internet et de télévision ;
59. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que la requérante;
60. 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;
61. Cette pratique de commerce de l'intimée est d'autant plus insidieuse à l'égard des Membres qui, comme la requérante, ont été clients de l'intimée pendant plusieurs années;
62. 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 et encore moins pour en fixer un terme;
63. (...);

64. (...);
65. Les Membres qui ont été l'objet de menace de procédure de recouvrement par l'intimée, le membre qui ont été victimes de démarches de recouvrement au nom de l'intimée et/ou dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de ces frais de résiliation et d'annulation sont également en droit de réclamer des dommages arbitrairement fixés à **500,00 \$**;
66. La requérante n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres, lequel pourra l'être à l'étape de la liquidation des réclamations ;
67. De plus, compte tenu de l'infraction commise à la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit également être tenue au paiement de dommages punitifs;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

68. Voici le texte des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables au présent recours :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

9. *Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.*

12. *Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.*

219. *Aucune commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.*

272. *Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :*

- a) *l'exécution de l'obligation;*
- b) *l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;*

- c) *la réduction de son obligation;*
- d) *la résiliation du contrat;*
- e) *la résolution du contrat; ou*
- f) *la nullité du contrat,*

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

69. Et voici le texte des dispositions du Code civil du Québec applicables au présent recours :

Art. 1435. *La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.*

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

Art. 1437. *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.*

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Art. 1623. *Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.*

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

Art. 2125. *Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.*

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

LA NATURE DU RECOURS

70. La nature du recours que la requérante entend exercer pour le compte des Membres est une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service Internet et/ou de télévision.

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

71. Les questions reliant chaque Membre à l'intimée et que la requérante entend faire trancher par le recours collectif envisagé sont :
- 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 ?
 - 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 ?
72. Les questions particulières à chacun des Membres sont :
- a) Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

- b) Quels Membres ont signé ou conclu un contrat avec l'intimée dans lequel les montants des frais de résiliation étaient mentionnés de façon précise ?

LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 1003 B) C.P.C.)

73. À cet égard, la requérante réfère aux paragraphes 3, 4, 7 à 43 et 80 à 90 de la présente requête;

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

74. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c., pour les motifs ci-après exposés;
75. Il est estimé que plusieurs milliers de personnes au Québec ont été clients de l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009;
76. Plusieurs anciens clients l'intimée qui ont vécu les situations similaires décrites par la requérante 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-8**;
77. Parmi ce nombre, plusieurs ont résilié leur contrat de service avec l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2009 et se sont vus facturer des frais de résiliation et d'annulation de contrat par l'intimée, sujet à la preuve qui pourra être faite à ce sujet à l'aide notamment des informations et données dont seule l'intimée a accès;
78. Il serait impossible et impraticable pour la requérante de retracer et de contacter tous les Membres afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice, d'autant plus qu'il n'a pas accès à la liste des clients de l'intimée et que seule cette dernière connaît l'identité des personnes à qui des frais de résiliation et d'annulation de contrat ont été facturés;
79. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la requérante d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des Membres;
80. 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 l'intimée sur la même base;

LA REQUÉRANTE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (ART. 1003 D) C.P.C.)

81. La requérante demande que le statut de représentant lui soit attribué pour les motifs ci-après exposés;

82. La requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres;
83. La requérante montre un intérêt pour le dossier et pour le rôle qu'elle doit jouer dans la dénonciation de telles pratiques de commerce déloyales et abusives;
84. La requérante tentera d'entrer en contact avec le plus de Membres possible et elle en a identifié certains;
85. La requérante s'est vue facturer par l'intimée des frais de résiliation et d'annulation de contrat, subissant ainsi la pratique de commerce déloyale de l'intimée et les dommages détaillés dans la présente requête;
86. La requérante possède une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée dans la présente requête et elle comprend bien les faits donnant ouverture à leurs réclamations ainsi qu'à celle des Membres;
87. La requérante est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les Membres dans le cadre du présent recours collectif, et ce, autant au stade de l'autorisation du recours qu'au stade du mérite;
88. La requérante entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des Membres;
89. La requérante se déclare prête à faire tout en son possible pour exposer l'ensemble des faits donnant ouverture au recours collectif envisagé;
90. La requérante a clairement démontré son lien de droit et l'intérêt requis à l'égard de l'intimée;
91. La requérante a donc en excellente position pour représenter adéquatement les Membres dans le cadre du recours collectif envisagé;

L'OPPORTUNITÉ DU RECOURS COLLECTIF

92. Il est opportun d'autoriser l'exercice du présent recours collectif pour le compte des Membres pour les raisons ci-après exposées;
93. Le recours collectif est le véhicule procédural le plus approprié afin que les Membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente requête;
94. Bien que le montant des dommages subis diffèrera pour chaque Membre, la ou les faute(s) commise(s) par l'intimée et la responsabilité en résultant sont identiques à l'égard de chacun des Membres;

95. Considérant le montant minime de la réclamation personnelle et individuelle de chacun des Membres, ceux-ci se verraient privés de leur droit d'obtenir compensation en l'absence du véhicule procédural que représente le recours collectif, et ce, principalement en raison du rapport disproportionné entre les coûts pour un recours individuel et le montant des dommages effectivement subis et exigibles;
96. Au surplus, la multiplicité potentielle des recours individuels des Membres pourrait résulter en des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques, ce qui serait contraire aux intérêts de la justice;

LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

97. Les conclusions recherchées par la requérante sont :
- a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
 - b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation, d'annulation et de désactivation facturés à la requérante;
 - c) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme **252,46 \$**, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
 - d) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
 - e) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
 - f) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à la requérante Anne Marineau à titre de dommages découlant de la menace de procédure de recouvrement contre elle, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
 - 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

- 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;
- 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 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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*;
- l) **CONDAMNER** l'intimée à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

DISTRICT JUDICIAIRE DU RECOURS

- 98. La requérante proposent que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les motifs ci-après exposés;
- 99. La requérante Marineau est domicilié dans la municipalité de Candiac lequel est à proximité du district judiciaire de Montréal;
- 100. Plusieurs Membres sont domiciliés dans le district judiciaire de Montréal et ses environs, sous réserve de la preuve qui pourra être faite à l'aide notamment des informations et données dont seule l'intimée a accès;
- 101. Des établissements et places d'affaires de l'intimée sont situés dans le district judiciaire de Montréal;

102. Les procureurs soussignés, dont les services ont été retenus par la requérante, pratiquent et ont une place d'affaires dans le district judiciaire de Montréal ;
103. Le siège social de l'intimée est situé dans le district judiciaire de Montréal ;

PROJET D'AVIS AUX MEMBRES ET PROJET DE JUGEMENT

104. Un projet d'avis aux membres rédigé selon le formulaire VI du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
105. Un projet d'avis aux Membres simplifié pourra être communiqué à la demande du tribunal;
106. Un projet de jugement faisant droit à la requête selon le formulaire VII du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
107. Une copie des *Règles de pratique de la Cour Supérieure du Québec en matière civile*, R.R.Q. 1981, c. C-25, r. 8, rr. 55-69, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
108. Une copie du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux recours collectifs*, D. 1996-85, 16 octobre 1985, G.O.Q. 1985.II.6058, pourra être communiqué à la demande du tribunal;
109. La présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après décrit :

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

ATTRIBUER à ANNE MARINEAU le statut de représentant aux fins d'exercer le recours collectif envisagé pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« 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** »

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

- a) Est-ce les «frais de « *cancellation de service* », « *frais de résiliation anticipée* » et de « *Frais de désactivation* » facturés par Bell Canada constituent des frais de résiliation au sens du Code civil du Québec et/ou la loi de la 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 ?
- 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 ?

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

- a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
- b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation, d'annulation et de désactivation facturés à la requérante;
- c) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme **252,46 \$**, plus taxes, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- d) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;
- e) **CONDAMNER** l'intimée à verser à la requérante Anne Marineau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

- f) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 \$** à la requérante Anne Marineau à titre de dommages découlant de la menace de procédure de recouvrement contre elle, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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} janvier 2009, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;
- 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 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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, avec intérêts 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 requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;
- 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*;

CONDAMNER LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

IDENTIFIER comme suit les questions particulières à chacun des Membres :

Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres ?

Quels Membres ont signé ou conclu un contrat avec l'intimée dans lequel les montants des frais de résiliation et d'annulation étaient mentionnés de façon précise ?

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les Membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif 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 par les moyens indiqués ci-dessous et selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer :

- L'envoi d'un communiqué de presse bilingue en ligne sur le fil de presse CNW;
- La publication d'avis aux membres abrégés dans 3 journaux francophone et un journal anglophone
- La création d'une interface web, aux frais de l'intimée, avec les référencement à être déterminés, reproduisant les avis aux membres pour la durée complète des procédures.

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Honorable Cour, pour le cas où le présent recours devait être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, incluant les frais pour toutes les modalités de publication des avis aux membres, d'expertises et de témoignages d'experts à la Cour, le cas échéant.

Montréal, le 24 avril 2013



BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des requérants

CANADA

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000638-136

ANNE MARINEAU

Requérante

c.

BELL CANADA

Intimée

LISTE AMENDÉE DES PIÈCES DÉNONCÉES

- PIÈCE R-1 :** Facture de Bell Canada datée du 10 mai 2009.
- PIÈCE R-2 :** Facture de Bell Canada datée du 10 juin 2009.
- PIÈCE R-3 :** Facture de Bell Canada datée du 10 juillet 2009.
- PIÈCE R-4 :** Relevé de compte bancaire d'Anne Marineau.
- PIÈCE R-5 :** En liasse, un plumitif, la requête en autorisation initiale et la requête pour permission d'amender jointe à la requête en autorisation amendée (en pièces) provenant (...) du dossier de cour no. 500-06-000006-108.
- PIÈCE R-6 :** Pièce R-7 provenant du dossier de cour no. 500-06-000006-108 : « Liste des membres connus ».
- PIÈCE R-7 :** Jugement en autorisation provenant du dossier de cour no. 500-06-000006-108.
- PIÈCE R-8 :** Liste des membres connus dans le présent dossier.

Montréal, le 24 avril 2013



BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la requérante

NO	500-06-000638-136
COUR	Supérieure (Recours collectif)
DISTRICT	De Montréal

ANNE MARINEAU,

Requérante

c.

BELL CANADA,

Intimée

**REQUÊTE AMENDÉE EN
AUTORISATION D'UN RECOURS
COLLECTIF ET AFIN DE NOMMER UN
REPRÉSENTANT**

ORIGINAL

BB-8221 ME DAVID BOURGOIN N/☐: BGA – 0134-1

BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.

6090, Jarry est, suite B-4
MONTRÉAL (QUÉBEC) H1P 1V9
TÉLÉPHONE : 1-866-523-4222
TÉLÉCOPIEUR : 1-866-616-0120

ANNEXE 4

Pièce R-3

Copie du jugement rendu par la Cour supérieure
le 18 juillet 2014 dans le dossier 500-06-000638-136

Marineau c. Bell Canada

2014 QCCS 3442

COUR SUPÉRIEURE
(Recours collectifs)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000638-136

DATE : Le 18 juillet 2014

SOUS LA PRÉSIDENTE 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.

¹ Pièce R-2.

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

³ Pièce R-3.

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 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,

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

⁵ Pièce I-9.

⁶ Pièce I-10.

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 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 [...];

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 :

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

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

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;
- 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];

⁹ 2014 CSC 1.

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

- 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*];
- 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.

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. Pédro 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.

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 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 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.

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

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.

[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 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.

²³ Préc., note 16.

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 Requérents, 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 liés 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] Subsidiairement, 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. Divulgence 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^e David Bourgoïn
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Procureur de la requérante

M^e 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
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

ANNEXE 5

Pièce R-4

Copie de l'arrêt de la Cour d'appel le 16 septembre 2015
dans le dossier 500-09-024678-146

COUR D'APPEL

CANADA
 PROVINCE DE QUÉBEC
 GREFFE DE MONTRÉAL

Pièce R-4

N°: 500-09-024678-146
 (500-06-000638-136)

PROCÈS-VERBAL D'AUDIENCE

DATE : Le 16 septembre 2015

CORAM : LES HONORABLES JACQUES CHAMBERLAND, J.C.A.
 CLAUDE C. GAGNON, J.C.A.
 GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.

APPELANTE	AVOCATS
ANNE MARINEAU	M ^e BENOÎT GAMACHE M ^e DAVID BOURGOIN (<i>BGA avocats s.e.n.c.r.l.</i>)
INTIMÉE	AVOCATS
BELL CANADA	M ^e MARIE AUDREN M ^e MARC-ANDRÉ GROU (<i>Borden Ladner Gervais, s.e.n.c.r.l., s.r.l.</i>)

En appel d'un jugement rendu le 18 juillet 2014 par l'honorable Christian J. Brossard de la Cour supérieure, district de Montréal.

NATURE DE L'APPEL : **Recours collectif – autorisation refusée – frais de résiliation de contrat – service internet ou de télévision**

 Greffier d'audience : Mihary Andrianaivo

 Salle : Pierre-Basile-Mignault

PAR LA COUR

ARRÊT

[1] L'appelante se pourvoit à l'encontre d'un jugement qui rejette sa requête pour autorisation d'exercer un recours collectif au motif que le recours est prescrit.

[2] Le juge de première instance a conclu que le recours relatif aux frais imputés par Bell aux clients ayant résilié leur contrat pour un service d'accès internet ou de télévision était prescrit à sa face même et ne pouvait bénéficier d'une suspension de prescription par l'effet de l'article 2908 C.c.Q.

[3] Il a rejeté l'argument voulant que le dépôt d'une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier *Morin c. Bell Canada* (« **Requête Morin** »)¹, en date du 1^{er} octobre 2010, ait eu pour effet de suspendre la prescription pour l'ensemble des anciens clients des services d'internet et de télévision de Bell jusqu'au jugement sur la requête en autorisation rendu le 18 novembre 2011 (« **Jugement Savard** ») qui autorisait le recours au nom du groupe des anciens clients de la téléphonie filaire.

[4] À l'audience, l'appelante concède que le juge de première instance pouvait trancher la question de la prescription au stade de l'autorisation. Elle reproche toutefois au juge son interprétation stricte, plutôt que souple et libérale, de l'article 2908 C.c.Q. qui prévoit l'effet suspensif d'un recours collectif sur la prescription du recours des membres exclus du groupe défini par le juge autorisateur. Selon l'appelante, en l'absence d'une situation claire en matière de prescription, le juge ne pouvait rejeter la requête en autorisation au seul motif que le recours personnel de la requérante était prescrit, comme il l'a fait.

[5] Avec égards, nous ne pouvons adhérer à ces prétentions.

[6] Une jurisprudence constante de cette Cour reconnaît au juge d'autorisation le pouvoir de conclure au rejet d'une requête en autorisation pour cause de prescription, lorsque l'action est prescrite à sa face même².

[7] Il est acquis au débat que, sans l'effet suspensif recherché par le biais de l'article 2908 C.c.Q., le recours serait prescrit puisque la requête initiale de l'appelante a été déposée le 1^{er} février 2013 et que les faits qui y sont allégués s'échelonnent entre l'automne 2008 et le mois de juillet 2009, de sorte que le délai de trois ans pour faire valoir le droit à des dommages est échu depuis juillet 2012.

[8] En l'espèce, le juge de première instance disposait, au stade de l'autorisation, de toute l'information nécessaire, dont les requêtes initiale et amendée déposées dans le

¹ Dossier no : 540-06-000006-108.

² *Fortier c. Meubles Léon Itée*, [2014] J.Q. no 661, 2014 QCCA 195, paragr. 137; *Godin c. Société canadienne de la Croix-Rouge*, [1993] J.Q. no 855, paragr. 8-9; *Rousselet c. Corporation de l'école Polytechnique*, 2013 QCCA 130, paragr. 12; *Option consommateurs c. Fédération des caisses populaires du Québec*, [2010] J.Q. no 7504, paragr. 32; 2010 QCCA 1416, *Gordon c. Maillot*, [2011] J.Q. no 6167, 2011 QCCA 992, paragr. 14-16; *Tremaine c. A.H. Robins Canada inc.*, [1990] J.Q. no 1905 (C.A.).

dossier Morin avec les pièces à leur soutien et le jugement Savard, lui permettant de déterminer si l'appelante était ou non initialement membre du groupe visé par la Requête Morin et si elle pouvait bénéficier en conséquence de la suspension du délai de prescription.

[9] L'analyse du juge de première instance s'apparente à celle de la juge Savard. Il conclut que les faits donnant ouverture au recours Morin réfèrent uniquement au service de téléphonie filaire, non sans avoir reproduit les paragraphes pertinents de la Requête Morin et repris à son compte des extraits du jugement Savard portant sur le contenu des procédures et des pièces. Il signale avec justesse que, hormis la référence au paragraphe 8.1 de la requête Morin qui décrit l'ensemble des services offerts par l'intimée (de manière identique au paragraphe 6 de la requête amendée pour autorisation déposée par l'appelante dans le présent dossier qui ne vise que les services d'accès internet et de télévision) et l'inclusion dans les pièces d'une liste de membres connus indiquant tous les services auxquels ils sont abonnés (incluant pour certains l'internet et la télévision), tous les faits allégués à la procédure réfèrent uniquement au service de téléphonie filaire.

[10] En précisant le groupe comme elle l'a fait dans le jugement d'autorisation, la juge Savard n'a pas éliminé ni écarté de membres potentiels, comme le soutient l'appelante. Elle n'a fait que rendre la description du groupe conforme aux allégations de la requête dont aucune ne formulait de reproche à l'endroit de Bell en lien avec des contrats de services d'internet et de télévision.

[11] L'appelante soutient que le juge de première instance devait considérer les faits allégués et les pièces et tenir leur contenu pour avéré pour les fins de la requête en autorisation. Or, c'est précisément ce qu'il a fait.

[12] L'appelante tente d'aller au-delà des allégations de la Requête Morin et des pièces déposées à son soutien, en vue de faire valoir un argument de suspension de prescription qui est mal fondé et devait être rejeté au stade de l'autorisation.

[13] L'appelante ne démontre aucune erreur du juge dans l'énoncé des principes applicables, ni leur application aux faits de l'espèce dans le cadre de l'exercice de son rôle de filtrage qui a pour but d'écarter les recours manifestement mal fondés.

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[14] **REJETTE** l'appel avec dépens;

JACQUES CHAMBERLAND, J.C.A.

CLAUDE C. GAGNON, J.C.A.

GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.

M^e BENOÎT GAMACHE
M^e DAVID BOURGOIN
(*BGA avocats s.e.n.c.r.l.*)
Pour l'appelante

M^e MARIE AUDREN
M^e MARC-ANDRÉ GROU
(*Borden Ladner Gervais, s.e.n.c.r.l., s.r.l.*)
Pour l'intimée

Date d'audience : 16 septembre 2015

ANNEXE 6

Pièce D-7

Contrat de service Sympatico en vigueur au 28 juillet 2006



accueil soutien internet comptes et facturation ententes et politiques

SympaticoMC Haute vitesse, Haute vitesse Ultra, Intermédiaire et Débutant

Imprimer cette page Envoyer cette page par courriel Ajouter aux favoris

Contrat de service relatif aux services Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire et Sympatico Débutant de Bell (le *contrat de service*)

Avis : ce contrat de service a été mis à jour le 15 mai 2006. Pour voir la version la plus récente, veuillez consulter le site www.conventions.sympatico.ca.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE QUI IMPOSE DES OBLIGATIONS.

1. **Généralités.** Les services Internet Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire et Sympatico Débutant de Bell (le *service Internet*) sont les services Internet résidentiels décrits à l'article 6 ci-dessous et qui vous sont fournis par Bell Canada (votre *fournisseur de service*) pendant la durée du présent contrat de service qui comprend votre période initiale de service (au sens donné à l'article 4), le cas échéant, et se poursuit après l'expiration de la période de service initiale, tel que décrit à l'article 4, et jusqu'à ce que vous donniez à votre fournisseur de service un avis de résiliation conformément à l'article 4 ou jusqu'à ce que votre fournisseur de service mette fin au présent contrat de service tel qu'il est permis aux présentes (la *durée*). Votre fournisseur de service peut vous offrir certains services optionnels, y compris des fonctions de sécurité et des outils de communication, pour utilisation en conjonction avec le service Internet (les *services à valeur ajoutée*). Aux fins du présent contrat de service, i) le terme « service » désigne collectivement le service Internet et tout service à valeur ajoutée que vous avez sélectionné et qui vous est fourni; et ii) les termes « vous » et « votre » s'entendent de vous, l'abonné au service, et de chaque personne que vous autorisez à utiliser le service.

Le présent contrat de service énonce les obligations et les responsabilités liées au service qui vous est fourni au moyen d'un compte désigné (le *compte*). Vous êtes seul responsable de tout accès au service et de son utilisation au moyen de votre compte, y compris de tout manquement, de votre part ou de la part d'un utilisateur de votre compte, au présent contrat de service. Si vous ne souhaitez pas être lié par les modalités du présent contrat de service ni payer les frais, les charges, les taxes et les dépenses liés au service, vous ne devez pas vous abonner au service ni l'utiliser.

2. Utilisation conditionnelle du service. Vous êtes seul responsable de tout accès au service au moyen de votre compte. En accédant au service et en l'utilisant, ou encore en acceptant autrement d'être lié par les modalités du service, vous convenez des modalités contenues dans le présent contrat de service, y compris, notamment, des dispositions relatives aux frais, charges et dépenses prévus aux présentes, étant entendu que vous vous engagez, lors de l'utilisation du service, à respecter la politique d'utilisation acceptable jointe au présent contrat de service, les documents et les conventions reliés au filtrage antipollurriel qui vous sont fournis par votre fournisseur de service, y compris, notamment, la convention de filtrage antipollurriel applicable au service que vous trouverez à l'adresse www.conventions.sympatico.ca (les conventions antipollurriel) les autres politiques, pratiques et ententes concernant le service auquel il est fait renvoi aux présentes ou que vous êtes prié de consulter lorsque vous vous inscrivez au service ou l'utilisez, ainsi que toutes les lois applicables. Vous convenez d'indemniser votre fournisseur de service, ses sociétés affiliées, ses mandataires et ses fournisseurs et de les dégager de toute responsabilité relativement à l'ensemble des obligations et des dépenses découlant de tout défaut de respecter le présent contrat de service, de votre part ou de la part d'un utilisateur de votre compte, ou de l'utilisation du service par vous ou cet utilisateur. Vous ne pouvez pas vendre, commercialiser, fournir, revendre, recommercialiser, céder directement ou indirectement, distribuer ou exploiter de quelque façon que ce soit toute partie du service. Vous n'utiliserez pas le service d'une façon allant à l'encontre de toute loi ou tout règlement applicable, et vous devez vous conformer aux politiques et règles de votre fournisseur de service y compris les Règles d'utilisation acceptable, où sont énoncées des règles supplémentaires qui régissent vos activités relatives au service. Vous ne pouvez utiliser le service ou en permettre ou en faciliter l'utilisation pour toute fin abusive ou qui, de quelque façon que ce soit, endommage la propriété de votre fournisseur de service ou cause une entrave ou une perturbation au service, au réseau de votre fournisseur de service ou à d'autres utilisateurs.

3. Frais. Vous reconnaissez que le service vous est fourni sous réserve du paiement, que vous êtes tenu d'effectuer, du tarif mensuel relié au service, des frais d'utilisation, d'installation et(ou) d'activation applicables, des frais relatifs au modem du service (au sens donné à l'article 20), le cas échéant, et des autres frais, s'il en est, ainsi que de l'ensemble des taxes et des frais applicables, qui vous sont indiqués au moment où vous placez votre commande pour le service ou encore qui vous sont occasionnellement indiqués par votre fournisseur de service (collectivement, les frais de service), lesquels frais de service peuvent être modifiés par votre fournisseur de service de temps à autre. Vous trouverez les tarifs et les frais en vigueur sur le site www.bell.ca/accèsinternet. Veuillez noter que les tarifs et les frais affichés sur le site Web précité ne comprennent pas les taxes applicables ni les frais d'interurbain ou les autres frais. Les frais de service et les frais applicables aux parties de mois de service seront calculés proportionnellement, sauf si vous annulez le servicetel qu'il est prévu à l'article 4 du présent contrat de service.

Si votre fournisseur de service omet de vous facturer des frais ou les facture de manière insuffisante, vous ne serez pas tenu de payer les frais omis sauf :

- i. dans le cas de frais récurrents, le montant approprié vous est facturé au cours de la période d'un (1) an à compter de la date où les frais ont été engagés; ou
- ii. dans le cas de frais non récurrents, le montant approprié vous est facturé durant une période de cent cinquante (150) jours à compter de la date où les frais ont été engagés.

Les factures relatives à l'utilisation du service sont émises mensuellement et sont accessibles en ligne grâce à l'option Visualisez votre facture de l'outil Libre-service, à l'adresse www.bell.ca/moninternet. À moins d'indication contraire, le montant total est exigible et payable à la date de facturation. Des frais de paiement tardif au taux de 2 % par mois (26,82 % par année), lequel taux peut être changé par votre fournisseur de service de temps à autre, seront appliqués à compter de la date de facturation si le paiement n'a pas été reçu par votre fournisseur de service dans les 30 jours suivant cette date de facturation. Vous avez le choix de payer le service par carte de crédit ou par paiement préautorisé, pourvu que la méthode utilisée soit jugée acceptable par votre fournisseur de service. En fournissant cette information, vous vous trouvez à autoriser expressément votre fournisseur de service à porter les frais pertinents à votre carte de crédit (ou toute carte de crédit de remplacement) ou à utiliser la méthode de paiement préautorisé sélectionnée pour percevoir tout montant exigible pendant la durée du présent contrat de service ou tout autre contrat, ou qui est autrement dû à votre fournisseur de service.

Il vous incombe de vous assurer que les données de facturation que vous fournissez à votre fournisseur de service, y compris votre adresse et les renseignements bancaires et sur les cartes de crédit, soient à jour en tout temps. Vous convenez d'aviser votre fournisseur de service de tout changement à vos données de facturation. Si votre fournisseur de service découvre :

- i. que votre carte de crédit n'est pas valide ou que votre compte bancaire est fermé;
- ii. que vous avez révoqué l'autorisation de votre fournisseur de service d'effectuer des retraits; ou
- iii. que votre fournisseur de service n'est plus en mesure de communiquer avec vous ni d'avoir accès à vos fonds pour être payé pour le service fourni,

il sera autorisé à résilier le contrat ou à suspendre le service, et dès cette résiliation ou suspension, vous deviendrez responsable de tous les frais, notamment de résiliation, applicables.

4. Annulation ou cessation du service. Votre commande visant le service sera confirmée et vous aurez conclu une entente exécutoire avec votre fournisseur de service lorsque: (i) vous aurez transmis votre commande en ligne ou de porte à porte, selon le cas, et qu'elle aura été reçue et confirmée par votre fournisseur de service par courriel ou autrement, ou (ii) votre commande téléphonique aura été confirmée par courriel ou par un autre moyen, le tout sous réserve de la possibilité pour votre fournisseur de service de rejeter, à sa seule discrétion, toute commande de service visée par l'alinéa i) ou l'alinéa ii) qui précède, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la soumission de votre commande de service. Si, après la confirmation, vous annulez votre commande avant l'activation du service, des frais d'annulation de 150 \$ vous seront facturés dans la mesure permise par les lois applicables, à titre de montant représentant une estimation raisonnable des dommages subis par votre

fournisseur de service parce que vous n'avez pas activé le service et non à titre de pénalité. Si vous souhaitez annuler votre commande, veuillez composer le 310 SURF (310 7873).

Lorsque le service est activé, vous pouvez l'annuler en communiquant avec votre fournisseur de service au numéro indiqué dans le paragraphe précédent. Si votre abonnement au service n'est pas assujéti à une période initiale de service (au sens donné ci après) et que vous annulez le service, les frais qui vous incombent ne seront pas calculés proportionnellement pour la période de facturation faisant l'objet de l'annulation et votre compte sera fermé trente (30) jours après la date d'avis d'annulation à votre fournisseur de service. Les frais de service courants et les frais de non retour (au sens donné à l'article 20), le cas échéant, ainsi que les autres frais applicables, plus les taxes applicables, pour cette période de résiliation de 30 jours seront facturés à votre compte.

Si votre abonnement au service est assujéti à une période initiale d'engagement d'au moins 12 mois pendant la durée, tel que vous l'avez choisi lors de votre adhésion au service ou à un autre moment par la suite (la période initiale de service), des frais seront applicables si vous annulez le service durant cette période initiale de service (les frais de résiliation). Si vous annulez le service ou si votre fournisseur de service y met fin en raison d'un manquement de votre part au présent contrat de service, avant la fin d'une période initiale de service de douze (12) mois, des frais de résiliation de 150 \$ vous seront facturés dans la mesure permise par les lois applicables, à titre de montant représentant une estimation raisonnable des dommages subis par votre fournisseur de service parce que vous avez résilié le contrat par anticipation et non à titre de pénalité. Des frais de résiliation plus élevés s'appliquent aux contrats prévoyant des périodes initiales de service plus longues que douze (12) mois et ces frais vous sont communiqués avant de procéder à l'abonnement. Votre fournisseur de service peut annuler les frais de résiliation si, durant la période initiale de service, vous migrez vers un autre service Internet Sympatico offert par votre fournisseur de service qui comporte des frais mensuels qui ne sont pas inférieurs aux frais liés au service auquel vous avez initialement adhéré, ainsi qu'une durée au moins équivalente à la période initiale de service. Si vous annulez le service avant la fin de la période initiale de service par suite d'un changement important du service, votre fournisseur de service annulera les frais de résiliation. Si vous annulez votre service, la résiliation sera en vigueur trente (30) jours après la date de votre avis d'annulation à votre fournisseur de service. En plus des autres frais de résiliation applicables, les frais de service courants et les frais de non retour, le cas échéant, seront facturés à votre compte avec tous les autres frais applicables, majorés des taxes applicables, pour cette période de résiliation de 30 jours.

Jusqu'à ce qu'ils soient annulés ou résiliés tel qu'il est prévu dans le présent contrat de service, la durée et le présent contrat de service continuent de s'appliquer. Subséquent à l'expiration de toute période initiale de service, le contrat de service sera automatiquement renouvelé pour des durées successives égales ou inférieures à la durée de la période de service initiale, le tout tel qu'établi par votre fournisseur de service à sa seule discrétion et tel que cela vous sera communiqué à l'avance, et ce, jusqu'à ce que ledit contrat de service soit annulé ou résilié de la manière prévue aux présentes. Le tarif qui sera alors en vigueur s'appliquera à ces durées de renouvellement.

5. Résiliation et suspension de compte par votre fournisseur de service. Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion, résilier le présent contrat de service moyennant un avis de trente (30) jours, ou suspendre le service en tout temps en vous donnant un avis. Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion, annuler, suspendre ou restreindre le service et votre compte (sans réduction des frais de service mensuels applicables au service) ou résilier le présent contrat de service, en tout temps sans avis, si :

- i. l'exploitation ou l'efficacité du service est diminuée par l'utilisation de votre compte ou du service;
- ii. un montant que vous devez à votre fournisseur de service est en souffrance; ou
- iii. il existait ou est survenu un manquement de votre part ou de la part d'un autre utilisateur à une modalité du présent contrat de service ou à un document ou une politique en faisant partie intégrante (y compris, notamment, la politique d'utilisation acceptable).

Si votre fournisseur de service résilie le présent contrat de service par suite d'un manquement à celle-ci de votre part, des frais de résiliation applicables peuvent vous être facturés (tel qu'il est indiqué à l'article 4). Dans le cas d'une suspension de compte pour l'une des raisons précitées, des frais de service de 175 \$ seront imputés à votre compte. Si votre compte est suspendu et que le problème n'a pas été réglé dans un délai de huit (8) jours de la date de suspension, le service peut être interrompu, auquel cas, les frais d'installation et (ou) d'activation alors applicables s'appliqueront si vous désirez reprendre votre abonnement au service.

Il n'incombe pas à votre fournisseur de service d'aviser les tiers fournisseurs de service, de marchandises ou de renseignements de la résiliation du présent contrat de service ou de la suspension de votre compte ou du service. La résiliation du présent contrat de service ou la suspension de votre compte et du service ne vous décharge pas de vos obligations au titre des frais de service, des frais de résiliation ou des autres frais et charges exigibles ou des autres obligations qui auraient pu naître en vertu des présentes avant le moment où une telle résiliation ou suspension prend effet.

6. Le service. Le service auquel vous adhérez est le service Internet résidentiel particulier qui vous a été indiqué lorsque vous avez placé une commande auprès de votre fournisseur de service. Le texte suivant décrit en général les services fournis par votre fournisseur de service, lesquels services sont assujettis à des changements conformément à l'article 10.

Le service Internet Sympatico Haute vitesse comprend :

- i. une connexion haute vitesse à Internet;
- ii. en fonction de l'offre de service particulière qui est disponible pour vous et choisie par vous, A) une utilisation illimitée ou B) limitée des activités combinées de la bande passante en aval (de l'Internet vers votre ordinateur) et en amont (de votre ordinateur vers Internet). Dans le cas d'une utilisation limitée, ladite limite vous sera indiquée avant qu'une commande ne soit placée auprès de votre fournisseur de service. Des frais supplémentaires seront facturés pour toute utilisation en sus de cette limite. Il vous

incombe de faire le suivi mensuel de vos téléchargements en aval et en amont et de les gérer. Pour vous y aider, l'outil Sommaire des activités dans la bande passante est mis à votre disposition dès que vous ouvrez une session dans l'outil Libre-service à l'adresse www.bell.ca/moninternet;

- iii. l'accès au courriel Web;
- iv. 5 mégaoctets d'espace Web personnel;
- v. une adresse IP dynamique;
- vi. le filtrage antipollurriel;
- vii. le logiciel Internet Explorer de MicrosoftMC personnalisé pour Sympatico;
- viii. le logiciel gestionnaire d'accès Sympatico;
- ix. 10 heures d'accès commuté, là où la technologie le permet, des frais additionnels s'appliquent aux heures supplémentaires (taxes et frais d'interurbain en sus);
- x. le forfait d'assistance technique du service Internet Sympatico décrit ci-dessous; et
- xi. le forfait de courriel décrit ci-dessous.

Le service Internet Sympatico Haute vitesse Ultra comprend :

- i. une connexion haute vitesse à Internet;
- ii. en fonction de l'offre de service particulière qui est disponible pour vous et choisie par vous, A) une utilisation illimitée ou B) limitée des activités combinées de la bande passante en aval (de l'Internet vers votre ordinateur) et en amont (de votre ordinateur vers Internet). Dans le cas d'une utilisation limitée, ladite limite vous sera indiquée avant qu'une commande ne soit passée auprès de votre fournisseur de service. Des frais supplémentaires seront facturés pour toute utilisation en sus de cette limite. Il vous incombe de faire le suivi mensuel de vos téléchargements en aval et en amont et de les gérer. Pour vous y aider, l'outil Sommaire des activités dans la bande passante est mis à votre disposition dès que vous ouvrez une session dans l'outil Libre-service à l'adresse www.bell.ca/moninternet;
- iii. l'accès au courriel Web;
- iv. 5 mégaoctets d'espace Web personnel;
- v. une adresse IP dynamique;
- vi. le filtrage antipollurriel;
- vii. le logiciel Internet Explorer de MicrosoftMC personnalisé pour Sympatico;
- viii. le logiciel gestionnaire d'accès Sympatico;
- ix. 10 heures d'accès commuté, là où la technologie le permet, des frais additionnels s'appliquent aux heures supplémentaires (taxes et frais d'interurbain en sus);
- x. le forfait d'assistance technique du service Internet Sympatico décrit ci-dessous; et
- xi. le forfait de courriel décrit ci-dessous.

Le service Internet Sympatico Intermédiaire comprend:

- i. une connexion à Internet;
- ii. des activités combinées de la bande passante de 1 Go de téléchargement en aval (de l'Internet vers votre ordinateur) et en amont (de votre ordinateur vers Internet) par mois. Des frais supplémentaires seront facturés pour toute utilisation en sus de cette limite. Il vous incombe de faire le suivi mensuel de vos téléchargements en aval et en amont et de les gérer. Pour vous y aider, l'outil Sommaire des activités dans la bande passante

adresses courriel (dont une adresse principale assortie de deux gigaoctets de stockage et jusqu'à 10 adresses supplémentaires assorties de 250 mégaoctets de stockage chacune). Vous devrez utiliser le logiciel Windows Live^{MC} ID (autrefois connu sous le nom Microsoft^{MC} Passeport) en conjonction avec votre logiciel de courrier électronique. L'utilisation du logiciel Windows Live^{MC} ID (autrefois connu sous le nom Microsoft^{MC} Passeport) est régie par ses propres modalités d'utilisation, qui se trouvent à l'adresse www.conventions.sympatico.ca. Vous avez la responsabilité d'examiner et d'accepter ces modalités.

Pour tous les clients qui effectuent une mise à niveau de leur présent service Sympatico et migrent vers le service Sympatico qui comporte le logiciel MSN Premium Internet :

Le Courriel Sympatico amélioré par MSN Premium vous est fourni. Ce service inclut jusqu'à 11 adresses courriel (dont une adresse principale assortie de 2 gigaoctets de stockage et jusqu'à 10 adresses supplémentaires assorties de 250 mégaoctets de stockage chacune). Vous devrez utiliser le logiciel Windows Live^{MC} ID (autrefois connu sous le nom Microsoft^{MC} Passeport) en conjonction avec votre logiciel de courrier électronique. L'utilisation du logiciel Windows Live^{MC} ID (autrefois connu sous le nom Microsoft^{MC} Passeport) est régie par ses propres modalités d'utilisation, qui se trouvent à l'adresse www.conventions.sympatico.ca. Vous avez la responsabilité d'examiner et d'accepter ces modalités.

Soutien technique compris avec le service Internet Sympatico :

Le service comprend le service d'assistance technique générale, tous les jours, 24 heures sur 24. Pour les questions concernant l'assistance qui ne peuvent être résolues par le personnel d'assistance technique générale de votre fournisseur de service, une assistance technique additionnelle et plus spécialisée sera disponible de 8 h à 24 h, tous les jours.

Les questions ou les problèmes reliés à l'installation, au fonctionnement et à l'utilisation du logiciel et du matériel qui ne concernent pas la connectivité de base du service par les navigateurs et les logiciels de courriel pris en charge et tournant sur des systèmes respectant les exigences système minimales ne sont pas couverts par le service d'assistance technique Internet de Sympatico et une telle assistance sera fournie seulement à la seule discrétion de votre fournisseur de service. De temps à autre, votre fournisseur de service peut vous référer à des tiers et à des sites Web de tiers, y compris, notamment, pour la formation, l'assistance, la maintenance, le matériel et les logiciels. Vous comprenez et acceptez que de telles références vous sont fournies à titre de courtoisie seulement, sans garantie, que vous les utilisez à vos propres risques et que votre fournisseur de service et ses sociétés affiliées, mandataires et fournisseurs ne sauraient assumer de responsabilité à l'égard de ces recommandations, de ces tiers et de leurs sites Web, produits et services et tout dommage en découlant.

Vous pouvez recevoir, moyennant des frais supplémentaires, une assistance technique additionnelle par téléphone relativement à des applications supplémentaires non prises en charge au moyen du service d'assistance technique Internet de Sympatico. Vous pouvez obtenir les détails de cette assistance additionnelle ainsi que ses modalités par l'entremise de votre fournisseur de service au 310 SURF (310 7873).

7. Disponibilité du service. Le service n'est disponible qu'en Ontario et au Québec là où la technologie le permet ainsi que sur les lignes téléphoniques résidentielles de Bell Canada, ou sur les lignes téléphoniques résidentielles d'autres fournisseurs locaux utilisant l'équipement de liaison locale (ligne téléphonique) de Bell Canada. Un maximum de deux (2) connexions au Service est permis par adresse de résidence. Vous reconnaissez et acceptez que votre fournisseur de service doit vérifier le numéro de téléphone que vous avez fourni en passant votre commande, qui ne sera utilisé qu'afin de faire une vérification préliminaire et géographique pour déterminer si le service est disponible dans votre région géographique. Étant donné la nature de la technologie du service, votre fournisseur de service se réserve le droit, jusqu'à la date d'installation, et même après celle-ci, de déterminer que le service ne peut vous être offert. Votre fournisseur de service n'assume aucune responsabilité quelle qu'elle soit à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de la non-disponibilité du service dans votre région géographique ou s'y rapportant de quelque autre manière, même si cette non disponibilité survient après l'installation du service.

8. Exigences système minimales et votre équipement. Il vous incombe de vous assurer que votre système informatique satisfait les exigences système minimales actuellement nécessaires pour utiliser le service que votre fournisseur de service peut vous communiquer et qui sont indiquées à l'adresse www.exigminreq.sympatico.ca. À l'occasion, les exigences système minimales peuvent changer et vous serez dûment avisé d'un tel changement conformément à l'article 10 du présent contrat de service. Par conséquent, à moins que vous ne mettiez à jour votre équipement informatique, il peut cesser d'accéder adéquatement au service. Dans ce cas, votre seul recours est de mettre fin au présent contrat de service conformément à l'article 4 des présentes.

9. Logiciels et documents fournis. Vous devez utiliser un navigateur Internet pour utiliser le service. Vous recevrez une copie du logiciel Internet Explorer de MicrosoftMC.

Les logiciels et les documents fournis par votre fournisseur de service, ses mandataires et/ou ses fournisseurs, ou que vous obtenez d'une autre manière pour utiliser avec le service aux termes du présent contrat de service, demeurent leur propriété. Vous devez prendre les mesures qui s'imposent pour les protéger contre quelque dommage ou perte. L'utilisation que vous faites des logiciels ou des documents dans le cadre du service est assujettie aux modalités énoncées dans une convention de licence d'utilisation portant sur le logiciel afférent ou aux modalités d'utilisation (la licence du logiciel). Il vous incombe d'examiner et d'accepter les modalités de la licence du logiciel pertinente, y compris, notamment, la licence du logiciel applicable à Internet Explorer de MicrosoftMC, avant d'installer ou d'utiliser le logiciel ou les documents. Sauf indication contraire dans la licence du logiciel pertinente, toutes les licences du logiciel prendront fin lors de la résiliation du présent contrat de services.

10. Changements et modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, votre fournisseur de service peut modifier le service, le présent contrat de service, y compris tout autre document qui en fait partie, en tout temps ou de temps à autre, avec ou sans votre consentement ou autorisation, et il peut notamment modifier les frais de service ou tout élément du service ou y mettre fin. Votre fournisseur de service vous avisera à l'avance de toute modification ou de tout changement au présent contrat de service ou de tout changement important apporté au service en affichant l'avis d'un tel changement à l'adresse

www.conventions.sympatico.ca, en vous faisant parvenir un avis par courrier électronique à votre adresse électronique principale Sympatico ou à une autre adresse de courriel fournie par vous à votre fournisseur de service (auquel cas il vous incombe de vous assurer que cette adresse de courriel demeure valide en tout temps) ou en utilisant tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à votre attention. Vous convenez de consulter périodiquement le contenu de l'adresse www.conventions.sympatico.ca afin de revoir le présent contrat de service et prendre connaissance de ces modifications. Aucune disposition du présent contrat de service ne saurait être interprétée comme vous obligeant à accepter que le service vous soit fourni après qu'un changement a été apporté au présent contrat de service; toutefois, dans la mesure permise par les lois applicables, votre unique recours dans l'éventualité où vous ne désirez pas accepter un tel changement est l'annulation du service (et la résiliation du présent contrat de service), y compris le paiement de frais de résiliation ou d'autres frais pouvant s'appliquer.

Si vous continuez d'utiliser le service après qu'un tel changement est mis en œuvre, dans la mesure permise par les lois applicables, une telle utilisation sera réputée constituer votre acceptation de celui-ci et vous reconnaissez expressément qu'aucune convention écrite ou reconnaissance expresse n'est nécessaire pour accepter ce changement.

Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion et sans obtenir votre consentement, migrer le service qu'il vous fournit vers un autre réseau ou une autre plate-forme ou changer ses fournisseurs lorsque cela devient nécessaire. Sans restreindre la portée de ce qui précède, votre fournisseur de service peut effectuer cette migration ou ce changement de fournisseur afin de maintenir, de mettre à jour ou d'améliorer le rendement du service et des autres produits qui vous sont fournis en vertu des présentes, pour s'assurer de la continuité du service et de l'intégrité de son réseau, et(ou) pour respecter au besoin les exigences des fabricants. Vous reconnaissez expressément que cette migration ou ce changement ne constitue pas une modification ou un changement important au présent contrat de service ni au service.

Vous reconnaissez que vous ne pouvez pas changer le présent contrat de service et qu'aucun préposé au service à la clientèle ou représentant commercial de votre fournisseur de service n'est autorisé à modifier les modalités du présent contrat de service de quelque manière que ce soit, verbalement ou par écrit, à moins que cela n'ait été expressément approuvé par écrit par votre fournisseur de service.

11. Rendez-vous pour l'installation. Votre fournisseur de service ne sera en aucun cas responsable de quelque réclamation, dommage, perte ou dépense, y compris, notamment, toute perte de salaire ou journée de travail manquée, si un rendez-vous pour l'installation relative au service est manqué, que ce soit par votre fournisseur de service ou par un tiers installateur.

Il vous incombe de faire des copies de secours avant l'installation. Votre fournisseur de service ou ses mandataires ne seront responsables d'aucune perte de données.

12. Niveaux de rendement. Dans la mesure permise par les lois applicables, votre fournisseur de service ne garantit pas le rendement du service. La vitesse est tributaire des

goulots d'étranglement qui existent sur la vaste architecture du réseau Internet. Pour cette raison, votre fournisseur de service ne peut garantir le niveau de rendement (vitesse du débit) maximal du service. Vous reconnaissez que tout contenu auquel vous accédez par l'intermédiaire du service peut être stocké dans des points intermédiaires sur Internet. Dans le même ordre d'idée, l'utilisation simultanée d'applications exigeant une grande bande passante (diffusion multimédia en continu, par exemple) par un ou plusieurs utilisateurs (dans le cas d'un réseau domestique) peut occasionner un ralentissement par rapport à une seule application utilisée par un seul utilisateur.

13. Sécurité et confidentialité. Votre fournisseur de service ne sera en aucun cas tenu responsable de tout fichier ou de toutes données corrompus ou de tout virus pouvant nuire à votre utilisation du service. Il vous appartient de protéger votre système par des moyens appropriés (par exemple, en utilisant des logiciels disponibles sur le marché) contre le vol, l'utilisation non autorisée ou la corruption. Tout préjudice causé au réseau par votre défaut de sécuriser convenablement votre système pourra entraîner la résiliation immédiate de votre abonnement au service.

Votre fournisseur de service ne peut assurer ni garantir la confidentialité des renseignements que vous acheminez en vous servant du service. Une telle utilisation demeure votre entière responsabilité, et votre fournisseur de service et ses sociétés affiliées, mandataires et fournisseurs sont déchargés de toute responsabilité à cet égard.

Les renseignements personnels à votre sujet seront protégés par votre fournisseur de service conformément à la politique de Bell sur la protection de la vie privée et au code de protection des renseignements personnels de Bell, qui peuvent être consultés à l'adresse www.bell.ca/bellprivacy ou en téléphonant à votre fournisseur de service au numéro 310-BELL (310-2355). En vous abonnant au service, vous consentez à la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels, tel que décrit dans la politique et le code mentionné ci-dessus. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, en remplissant le formulaire disponible à l'adresse www.bell.ca/bellprivacy ou en téléphonant à votre fournisseur de service au numéro 310-BELL (310-2355).

14. Adresse IP / Adresse de courriel / Nom d'hôte. Votre fournisseur de service demeure en tout temps le propriétaire de toute adresse IP, adresse de courriel ou nom d'hôte qu'il vous attribue. Votre fournisseur de service peut décider de les modifier ou de les supprimer en tout temps, à sa seule discrétion. Les adresses IP changeront toutes les fois que votre modem DSL ou votre ordinateur sera mis hors tension ou en tout temps et sans préavis, au gré de votre fournisseur de service. Votre fournisseur de service décline toute responsabilité à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou débours découlant de tout changement d'adresse IP, d'adresse de courriel ou de nom d'hôte.

15. Modification du service téléphonique résidentiel. Si votre compagnie de service téléphonique local apporte quelque changement que ce soit à votre service local, vous êtes responsable d'en aviser votre fournisseur de service. Par " changement ", on entend tout déménagement, même si votre numéro de téléphone reste le même, tout changement de numéro de téléphone et toute modification qui pourrait être apportée à votre service téléphonique local. Des frais d'annulation ou de réactivation, s'il y a lieu, seront imputés à

votre compte.

16. Services aux membres. Vous pouvez adresser toute question concernant votre fournisseur de service ou les modalités du présent contrat à Bell Canada, aux Services aux clients Sympatico, par courrier, à l'adresse suivante : B.P. 70092, Ottawa (Ontario), K2P 2M3; par courrier électronique, à l'adresse assistance@sympatico.ca, par téléphone, au numéro 310 SURF (310 7873) ou par télécopieur, au numéro 1 800 714 8705.

17. Ce que les usagers doivent savoir. Vos messages peuvent être interceptés et lus par des tiers à votre insu. Une personne ayant accès à Internet peut causer du tort (entre autres choses), engager des frais et contracter des obligations alors qu'elle est reliée au réseau. Toutes ces questions relèvent de votre responsabilité exclusive. Votre fournisseur de service n'est pas tenu de surveiller le service, ni tout contenu ou toute utilisation que vous faites des réseaux de ce même fournisseur de service. Vous convenez toutefois qu'il se réserve le droit, à l'occasion, de surveiller le service de façon électronique ou d'enquêter au sujet d'un contenu ou de l'utilisation que vous faites de ses réseaux, y compris la consommation de bande passante, et aussi de divulguer les renseignements nécessaires pour se conformer à une loi, à un règlement ou à une demande du gouvernement de tout territoire compétent, pour exploiter le service, pour se protéger ou protéger des tiers.

Par les présentes, vous reconnaissez que le fournisseur de service et ses sociétés affiliées, mandataires et fournisseurs peuvent conserver et utiliser tout renseignement, commentaire ou idée que vous avez communiqué relativement au service (y compris tous les produits et services mis à disposition dans le cadre du service). Ces renseignements peuvent être utilisés afin de vous fournir un meilleur service.

Votre fournisseur de service peut vous envoyer des renseignements relatifs au service sur une base régulière par courrier électronique à votre principale adresse de courrier électronique de Sympatico ou à une autre adresse de courriel fournie par vous à votre fournisseur de service (auquel cas il vous incombe de vous assurer que cette adresse de courriel demeure valide en tout temps). Vous convenez d'examiner et de vous familiariser avec tout renseignement relatif au service et votre fournisseur de service ne saurait être tenu responsable de quelque dommage ou préjudice que vous ou vos biens pourriez subir pour avoir omis de le faire. Lorsque vous continuez d'utiliser le service après l'envoi de renseignements relatifs au service, cela signifie que vous acceptez de vous conformer à ces renseignements.

18. Aucune responsabilité quant au contenu. Veuillez prendre note que certaines parties du contenu et certains produits ou services disponibles avec le Service ou par l'intermédiaire de celui-ci (le contenu) peuvent être offensants ou choquants ou ne pas être conformes aux lois applicables. Vous reconnaissez aussi que ni votre fournisseur de service ni ses sociétés affiliées ne tentent nullement d'exercer une censure ou une surveillance sur ce contenu. Vous reconnaissez cependant que le contenu peut être stocké dans des points intermédiaires sur Internet lorsque vous accédez au service. Vous acceptez l'entière responsabilité et les risques inhérents à l'accès au contenu et à son utilisation ainsi qu'à l'utilisation d'Internet. Votre fournisseur de service et ses sociétés affiliées déclinent toute responsabilité à l'égard des réclamations ou des pertes découlant de l'accès à ce contenu ou

de son utilisation.

19. Vous êtes le mieux placé pour contrôler le risque : vous êtes donc responsable.

Les tarifs et les frais facturés par votre fournisseur de service sont établis en fonction de la répartition des risques stipulée dans le présent contrat et du fait qu'on y prévoit un recours limité contre votre fournisseur de service. Ce dernier n'assume aucune responsabilité pour vos actes ou omissions, ou ceux de quiconque utilise votre compte, avec ou sans votre consentement, à votre connaissance ou non, y compris, mais sans s'y limiter, la responsabilité des frais engagés lorsque vous faites des achats ou des transactions au moyen du service. Vous êtes le mieux placé pour mettre en place les contraintes matérielles et techniques pour empêcher l'utilisation irrégulière de votre compte et pour en assurer la surveillance. Il vous appartient d'assurer la protection de votre compte et des mots de passe. Tout préjudice causé au réseau en raison de votre défaut de sécuriser convenablement votre système pourra entraîner la résiliation de votre abonnement au service.

20. Modem de service. Un modem DSL ou un modem sans fil pour réseau à domicile (collectivement, le modem de service) est requis pour utiliser le service. Si un modem de service vous est loué par votre fournisseur de service, des frais supplémentaires distincts, tels que précisés par votre fournisseur de service lors de la location, peuvent s'appliquer à l'utilisation du modem fourni par votre fournisseur de service (les frais d'utilisation du modem de service).

À moins que le contraire ne soit stipulé expressément, le modem de service demeure en tout temps la propriété de votre fournisseur de service. Aussi, si le service est annulé ou si le contrat est résilié pour quelque raison que ce soit, le modem de service et le matériel associé que vous avez reçu doivent être rendus. Pour cela, vous devez téléphoner au 310 SURF (310 7873) afin de prendre les dispositions nécessaires pour remettre à votre fournisseur de service le modem de service et le matériel associé. À cette fin, nous vous recommandons d'utiliser Postes Canada ou un service de messagerie. Vous devez obtenir et conserver un reçu de Postes Canada ou du service de messagerie à titre de preuve d'expédition (votre fournisseur de service peut exiger une telle preuve d'expédition). Si le modem de service et le matériel associé ne sont pas reçus dans les quinze (15) jours qui suivent l'annulation du service, des frais de non retour de 75 \$ ou tout autre montant que nous vous indiquons (les frais de non retour) vous seront facturés.

Veuillez noter : Si vous êtes inscrit au service Internet Haute vitesse Sympatico sur ligne VDSL ou au service Internet Sympatico Haute vitesse Ultra sur ligne VDSL, le modem de service ne vous sera pas fourni à moins que vous ayez choisi l'option réseau sans fil à domicile. Puisque le modem DSL requis pour le service sur ligne VDSL est intégré dans le récepteur VDSL Bell ExpressVu, la convention applicable à votre utilisation sera celle passée avec Bell ExpressVu et non ce qui est prévu dans la présente disposition. Par contre, si vous avez choisi l'option réseau sans fil à domicile, votre fournisseur de service vous fournira un modem pour réseau sans fil à domicile doté d'une fonctionnalité de routeur sans fil, en conformité avec la présente disposition. Ce modem pour réseau sans fil à domicile sera fourni en complément avec le récepteur d'ExpressVu VDSL afin de permettre le déploiement d'un réseau à domicile.

Si un modem de service vous a été fourni par votre fournisseur de service, vous convenez d'utiliser et de conserver le modem de service, et tout autre matériel ou logiciel qui vous a été remis et d'en assurer la maintenance conformément aux consignes d'utilisation que vous avez reçues de votre fournisseur de service, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, selon le cas. Vous convenez en outre de les retourner, en bon état, à vos frais et risques. Si le matériel n'est pas en bon état lors de son retour, exception faite de l'usure normale, un montant correspondant aux coûts engagés par le fournisseur de service pour remplacer ou réparer le matériel vous sera facturé. Vous assumez tous les risques de vol, d'endommagement ou de destruction de ce matériel, jusqu'à ce que nous l'ayons reçu. Toutes vos obligations à l'égard du modem de service et de tout autre matériel ou logiciel qui vous a été remis demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation du présent contrat de service, tel que nécessaire pour en assurer l'exécution.

21. Garantie limitée. Dans la mesure permise par les lois applicables, le service, le modem de service, les logiciels et les produits fournis par votre fournisseur de service, ses mandataires ou ses fournisseurs sont fournis " tels quels " et " dans la mesure où ils sont disponibles ", sans aucune garantie ou condition. Il vous appartient de prendre les dispositions nécessaires afin de pouvoir utiliser le service et d'en assurer la compatibilité à l'aide de l'équipement, des logiciels, des services ou de tout autre matériel non fournis par votre fournisseur de service (l'équipement et les services fournis par des tiers). Votre fournisseur de service décline toute responsabilité quant à l'établissement de la compatibilité entre le service et l'équipement et les services fournis par des tiers. Dans la mesure permise par les lois applicables, votre fournisseur de service et ses sociétés affiliées, ses fournisseurs ou ses mandataires ne garantissent pas le rendement, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu du service ou des produits fournis en vertu du présent contrat. Vous assumez tous les risques quant à la disponibilité, à la qualité et au rendement du service ou des produits fournis en vertu du présent contrat. En outre, votre fournisseur de service et ses sociétés affiliées ne garantissent pas que les données ou les fichiers que vous envoyez ou qui vous sont envoyés seront transmis, transmis sans être corrompus ou transmis dans un délai raisonnable, que ces données ou fichiers ne seront pas interceptés, que d'autres usagers n'aient pas accès à votre compte, au service ni à votre matériel informatique, ni que le contenu ou les autres éléments accessibles par le service ne renferment aucun virus ou autre élément nocif ou qu'ils ne seront pas stockés dans des points intermédiaires sur Internet lorsqu'on y accède par l'intermédiaire du service.

DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, EN CE QUI CONCERNE LE SERVICE, LE MATÉRIEL, LES LOGICIELS OU LES AUTRES SERVICES OU PRODUITS FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, OU LES MARCHANDISES, LES INFORMATIONS, LE CONTENU OU LES SERVICES FOURNIS SUR INTERNET, VOTRE FOURNISSEUR DE SERVICE NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION NI N'OFFRE DE GARANTIE OU DE CONDITION EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS NOTAMMENT TOUTE GARANTIE RELATIVE AUX DROITS DE PROPRIÉTÉ OU À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU DE CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTES LES DÉCLARATIONS, GARANTIES OU CONDITIONS, QUELLES QU'ELLES SOIENT, EXPRESSES OU IMPLICITES, SONT, PAR LES PRÉSENTES, EXCLUES DANS LA

MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES.

22. Limitation de la responsabilité. Si votre fournisseur de service, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs ou ses mandataires commettent un manquement, y compris un manquement grave à une condition essentielle, ou s'ils font preuve de négligence, votre seul recours sera de recevoir, de votre fournisseur de service, le paiement d'une somme d'argent d'au plus cent (100 \$) dollars au titre des dommages réels et directs. Sous réserve de ce qui est énoncé ci-dessus, votre fournisseur de service, ses sociétés affiliées et ses mandataires ne sauraient assumer de responsabilité envers vous ou des tiers à l'égard de :

- i. tous dommages intérêts directs, indirects, spéciaux, exemplaires, punitifs ou consécutifs, y compris notamment des pertes de profits et des pertes d'occasions d'affaires découlant de quelque manière que ce soit du présent contrat, de l'utilisation par vous ou par quiconque de la totalité ou d'une partie du service ou de votre accès à Internet par l'entremise de votre compte, ou du fait que vous vous soyez appuyé sur de l'information, des services ou des marchandises offerts par le service ou fournis par son entremise, ou encore qui découlent de fautes, d'omissions, d'interruptions, de l'effacement ou de la corruption de fichiers, d'erreurs, de défauts, de retards de préparation ou de transmission ou d'un défaut de fonctionner; ou
- ii. toute perte et tous frais (y compris les honoraires d'avocats) relatifs à toute allégation, réclamation, poursuite ou autre instance fondée sur la prétention que l'utilisation du service, par vous ou un tiers, par l'intermédiaire de votre compte, viole les droits de propriété intellectuelle ou les droits contractuels de tiers.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, votre fournisseur de service, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs ou ses mandataires ne sauraient assumer de responsabilité au titre de quelque :

- i. acte ou omission d'une entreprise de télécommunications dont les installations servent à établir des connexions vers des points que votre fournisseur de service ne dessert pas directement;
- ii. diffamation ou violation du droit d'auteur découlant du matériel transmis ou reçu par l'intermédiaire des installations de votre fournisseur de service ou de ses sociétés affiliées; ou
- iii. contrefaçon de brevet découlant de la combinaison ou de l'utilisation des installations du client avec celles de votre fournisseur ou de ses sociétés affiliées.

23. Compétence; divisibilité. Votre fournisseur de service est une entreprise sous réglementation fédérale, et à ce titre, le présent contrat de service, y compris toute question relative à sa validité, son interprétation et son exécution, sont régis par les lois et les règlements applicables du palier fédéral du Canada, ainsi que par les lois et règlements provinciaux auxquels il est assujéti. Les modalités du présent contrat sont susceptibles d'être modifiées ou annulées si ces lois ou règlements l'exigent. Si une disposition du présent contrat est déclarée nulle ou jugée incompatible avec une autre loi ou un autre règlement, cette disposition peut être supprimée ou modifiée sans avoir d'incidence sur la validité des autres dispositions. Certains éléments du service peuvent vous être fournis par un fournisseur

de service tiers situé à l'extérieur du Canada et de ce fait, votre utilisation du service peut être soumise aux lois de juridictions étrangères.

24. Dispositions générales. Le présent contrat, les règles d'utilisation acceptable, tout formulaire de demande de paiement préautorisé, toutes modalités de facturation, tout bon de commande ou toute vérification de bon de commande, toute convention antipollurriel, toute convention de licence de logiciel pour le ou les logiciels qui vous sont fournis relativement au service, et toutes modalités supplémentaires s'appliquant aux services à valeur ajoutée (les modalités applicables aux services à valeur ajoutée), tels qu'ils peuvent vous être fournis ou communiqués relativement au service ou vers lesquels vous serez peut être dirigé lorsque vous adhérerez au service, ou que vous l'installerez ou l'utiliserez, et tels qu'ils peuvent être modifiés ou vous être fournis à l'occasion, ainsi que l'ensemble des politiques, pratiques et documents mentionnés aux présentes ou dans les documents ou modalités précités, ou vers lesquels vous serez peut être dirigé au moment de l'adhésion au service ou lors de l'utilisation de celui ci, constituent l'entente intégrale entre votre fournisseur de service et vous relativement à la prestation du service et remplacent les ententes et déclarations antérieures, écrites ou verbales, à cet égard. Sauf s'il en est stipulé autrement aux présentes, en cas de conflit ou d'incompatibilité entre le présent contrat et tout autre document qui fait partie du contrat intervenu entre vous et votre fournisseur, les modalités du présent contrat de service auront préséance sur les dispositions incompatibles. En ce qui concerne les services à valeur ajoutée et sauf s'il en est stipulé autrement aux présentes, en cas de conflit ou d'incompatibilité entre les modalités applicables à tout service à valeur ajoutée et tout autre document qui fait partie du contrat intervenu entre vous et votre fournisseur de service, les modalités applicables au service à valeur ajoutée auront préséance sur les dispositions incompatibles.

Si votre fournisseur de service fait défaut d'insister sur la stricte exécution d'une disposition du présent contrat ou de le faire respecter, cela ne saurait être interprété comme une renonciation à l'application d'une disposition ou à un droit. En cas d'incompatibilité entre une disposition du présent contrat et tout tarif applicable, le tarif aura préséance, mais seulement en ce qui a trait à la disposition incompatible.

Votre fournisseur de service peut céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat à toute entité affiliée sans votre consentement écrit préalable. Vous ne pouvez céder ni transférer le présent contrat.

Votre fournisseur de service ne saurait être tenu responsable d'un manquement au présent contrat qui résulte d'une condition ou d'un événement échappant à sa volonté raisonnable, notamment, un acte de terrorisme, le piratage, une atteinte à la sécurité, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une catastrophe naturelle ou un cas de force majeure, un vol, une émeute, une grève ou tout autre conflit de travail, une panne de courant ou une guerre.

Sympatico, Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire, Sympatico Débutant et les dessins et logos s'y rapportant sont des marques de commerce de Bell Canada.

Microsoft, Windows Live™ ID et les logos relatifs à ce logiciel sont des marques de commerce de Microsoft Corporation

Mis à jour le 15 mai 2006.

Sympatico Bell : Règles d'utilisation acceptables

Introduction

Bell Canada ("votre fournisseur de service") s'engage à être un bon citoyen de réseau. Afin d'aider votre fournisseur de service à protéger l'utilité du service et permettre à nos membres de profiter pleinement de l'Internet, vous acceptez de respecter les modalités de ces règles d'utilisation acceptable (les "règles"). Toute violation de ces règles constitue une infraction à votre Convention de service Sympatico et peut entraîner l'annulation de cette Convention de service et/ou l'interruption de votre service.

Si vous avez des questions au sujet de ces règles, n'hésitez pas à rejoindre votre fournisseur de service par courrier électronique à l'adresse suivante: abuse@sympatico.ca.

Aux fins des présentes règles, nous entendons par "hôte Internet" tout ordinateur ou dispositif électronique relié à Internet. Les expressions qui ne sont pas définies autrement dans ces règles auront la signification qui leur est donnée ailleurs dans la convention de service.

Généralités

Votre service a été conçu pour votre usage personnel et non-commercial; il vous est interdit d'utiliser votre service ou tout équipement fourni dans le cadre de votre service pour opérer une entreprise de fournisseur de services Internet ni pour toute autre activité non-résidentielle.

Tout langage ou action harcelant ou abusif, sous forme verbale, écrite ou autrement, des employés, fournisseurs, agents et représentants de votre fournisseur de service est strictement prohibé et ne sera pas toléré.

Il vous est interdit d'utiliser votre service pour conduire d'activités qui incluent, sans restreindre la portée générale de ce qui suit:

1. Transmettre des messages non sollicités lesquels, à la seule et entière discrétion de votre fournisseur de service, causent des interruptions significatives ou suscitent des plaintes de la part des utilisateurs Internet.
2. Restreindre ou inhiber tout autre utilisateur d'utiliser ou de jouir de l'Internet, compromettre les opérations ou l'efficacité des services ou occasionner une charge exceptionnellement grande sur nos réseaux, ou générer autrement des niveaux de trafic Internet suffisants pour entraver la capacité d'autres utilisateurs de transmettre ou de recevoir de l'information.

3. Harceler les utilisateurs ou les groupes d'une façon quelconque notamment en diffamant, en abusant, en menaçant ou en violant autrement les droits légaux des autres.
4. Usurper l'identité d'autres abonnés au service Sympatico ou de tout autre abonnés de service Internet de quelque façon que ce soit.
5. Le téléchargement en aval et en amont, la transmission, l'affichage, la diffusion, la dissémination, la réception, la récupération, le stockage ou toute forme de reproduction, de distribution ou tout autre moyen d'accéder à de l'information, à un logiciel ou à tout autre matériel (i) qui est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation du détenteur de ces droits, (ii) qui est diffamatoire ou obscène, contient de la pornographie juvénile ou de la littérature haineuse, ou (iii) qui constitue une atteinte à la vie privée, une appropriation de la personnalité, ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé.
6. Falsifier ou éliminer tout droit d'auteur, toute dénonciation légale ou autre, toute désignation de propriété ou encore, toute étiquette identifiant l'origine ou de la source d'un logiciel ou autre matériel contenu dans un dossier ou d'autres données
7. Transmettre, recevoir, publier, disséminer, distribuer ou stocker tout programme ou toute information conçue pour aider l'utilisateur à faire échec à la protection contre la copie, l'enregistrement ou tout autre mécanisme antivol associé aux programmes de type commerciaux ou partagiciels
8. Transmettre, recevoir, distribuer ou stocker tout programme ou toute information conçue pour aider l'utilisation frauduleuse des services de télécommunications
9. Utiliser les ressources d'un hôte Internet de façon non autorisée par les administrateurs, y compris la transmission du courrier; transmettre des chaînes de lettres, ou faire parvenir des offres d'argent facile ou de type pyramidal de quelque façon que ce soit
10. Afficher ou transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un « robot d'annulation », « cheval de Troie », un « ver » ou autre composant destructeur ou perturbateur
11. Transmettre, afficher, recevoir, récupérer, stocker ou reproduire de toute autre façon, distribuer, ou d'accéder de tout autre moyen à un logiciel ou tout matériel constituant ou encourageant des comportements pouvant constitués des actes criminels ou pouvant donner lieu à une poursuite civile.
12. Violier ou ne pas respecter toute loi ou tout règlement applicable.

Courrier électronique

Le service de courriel Sympatico, tel que décrit dans votre Convention de service a été conçu pour votre usage personnel et non-commercial. Vous ne devez pas sous-licencier, distribuer, transférer ou vendre le service de courriel Sympatico ou n'importe laquelle de ses composantes.

Vous consentez à ce que votre utilisation du service de courriel Sympatico consiste en l'envoi et la réception de messages et de matériels appropriés. En plus des généralités décrites ci-haut, il est interdit, lorsque vous utilisez le service de courriel Sympatico, de mener des activités incluant mais sans s'y limiter:

1. Transmettre, entre autres, des messages électroniques non sollicités, à forme pyramidal ou, encore en pollupostage.
2. Restreindre ou inhiber tout autre utilisateur d'utiliser ou de jouir du service.
3. Créer une fausse identité dans le but de tromper autrui ou falsifier les en-têtes de vos messages électroniques de quelque façon que ce soit.
4. Utiliser, télécharger, copier ou fournir de toute autre façon (à un frais ou non) à une personne ou entité tout répertoire d'utilisateurs du service ou autres utilisateurs ou de l'information sur l'utilisation ou toute partie quelconque.
5. Favoriser ou faciliter la transmission des messages électroniques non sollicités.
6. Joindre une signature excessivement longue à vos messages électroniques.
7. Envoyer des messages électroniques pour perturber ou occasionner des difficultés à la réception des autres messages électroniques.

Dans l'éventualité où vous gardez des listes de courrier en nombre « opt-in » (libre-participation), vous devez avoir une méthode de confirmation des abonnements et pouvoir fournir ces renseignements à la demande de votre fournisseur de service. À la discrétion de votre fournisseur de service, si aucune preuve n'est fournie, ces messages en nombre peuvent être considérés comme non sollicités.

Votre fournisseur du service se réserve le droit, à son entière discrétion, de limiter le nombre de destinataires auxquels le client envoie le courriel, le nombre d'abonnés inscrits sur des listes de courrier en nombre « opt-in » (libre participation) d'un abonné et le nombre de messages qu'un abonné peut envoyer ou recevoir par l'entremise du service courriel Sympatico.

Votre fournisseur de service ou ses distributeurs n'ont aucune obligation en ce qui concerne le contrôle du service de courriel Sympatico. Toutefois, votre fournisseur de service et ses distributeurs se réservent le droit de revoir le matériel qui est envoyé par le service de courriel et d'enlever tout matériel et ce, à leur seule discrétion. Votre fournisseur de service, à sa seule discrétion, peut annuler votre accès au service de courriel Sympatico à n'importe quel moment, sans préavis.

Votre fournisseur de service et ses distributeurs se réservent le droit à n'importe quel moment de communiquer toute information qu'ils jugent, à leur seule discrétion, nécessaire dans le but de respecter toute loi applicable, règlement, processus légal ou demande gouvernementale. Votre fournisseur de service et ses distributeurs se réservent également le droit, en tout temps, d'éditer, de refuser d'afficher ou d'enlever toute information ou matériel, dans son ensemble ou en partie et ce, à leur seule discrétion.

Groupes / Forums de discussion

En plus des présentes modalités générales décrites ci-haut, il est interdit, lorsque vous affichez dans un groupe ou forum de discussion, de mener des activités incluant mais sans s'y limiter :

1. Afficher des messages publicitaires, des messages à caractère commerciaux ou des messages non-sollicités, sans en avoir obtenu préalablement l'autorisation expresse à

moins que ce geste soit expressément permis par la charte ou la Foire aux questions du groupe ou forum de discussion.

2. Afficher des fichiers binaires ou messages excessivement lourds, sans en avoir obtenu au préalable l'autorisation expresse à moins que ce geste soit expressément permis par la charte ou la Foire aux questions du groupe ou forum de discussion.
3. Afficher des messages essentiellement identiques à plus de dix groupes ou forums de discussion.
4. Adjoindre une signature excessivement longue à vos messages.
5. Falsifier les en-têtes de vos messages de quelque façon que ce soit.

Les messages affichés dans un groupe ou forum de discussion doivent être conformes à la charte ou la Foire aux questions du groupe ou forum de discussion en question.

Conversation IRC/Bavardage

En plus des modalités générales décrites ci-haut, il est interdit, lorsque vous utilisez un service de bavardage IRC ou tout autre service, de mener des activités qui incluent mais sans s'y limiter:

1. Envoyer des messages à teneur commerciale ou qui incluent des annonces quelconques, de façon non-sollicitée.
2. Tenter une attaque de Déni de service soit de façon automatisée par le biais d'un robot ou manuellement.

De plus, lors de l'utilisation d'un serveur IRC ou de tout autre service de bavardage, vous devez vous conformer en tout et en partie aux règlements de l'administrateur du serveur.

Réseau / Sécurité

En plus des modalités générales décrites ci-haut, il est interdit d'utiliser le service afin de mener des activités qui incluent mais sans s'y limiter- :

1. Le partage du nom d'utilisateur et du mot de passe de votre compte à quelque fin que ce soit, y compris aux fins d'entrées en communication simultanées par accès commuté à partir du même compte.
2. Rendre un hôte Internet incapable de répondre aux demandes de service des autres hôtes.
3. Exploiter et/ou héberger des applications de serveur, y compris, mais sans s'y limiter, HTTP, FTP, POP, SMTP, Proxy/SOCKS et NNTP.
4. Analyser ou pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte Internet.
5. Falsifier n'importe quelle partie des en-têtes du paquet TCP/IP de quelque façon que ce soit.
6. Commettre tout acte qui pourrait compromettre, de quelque façon que ce soit, la sécurité de votre hôte.

Tel que décrit dans votre contrat de service, vous seul êtes responsable de la sécurité de votre système et de votre compte. Votre fournisseur de service offrira une totale collaboration aux forces de l'ordre dans toute enquête portant sur un manquement à ces règles.

Dans l'éventualité où notre personnel recevait de nombreuses plaintes au sujet d'une ou de plusieurs infractions à ces règles, des frais de traitement par plainte reçue en plus de frais administratifs peuvent être portés au compte, et ce, à la discrétion de votre fournisseur de service.

Mis à jour le 15 mai 2006.

Cette page a-t-elle répondu à vos questions?

ANNEXE 7

Pièce D-8

Contrat de service Bell ExpressVu en vigueur au 14 novembre 2007

CONTRAT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN VIGUEUR LE 1 septembre, 2006 (« le contrat »)

Bienvenue à titre d'abonné du service de radiodiffusion directe par satellite de Bell ExpressVu Inc., commanditée de Bell ExpressVu s.e.c. (« ExpressVu »). Ce contrat définit les modalités et conditions en vertu desquelles ExpressVu est prête à octroyer à ses abonnés résidentiels le droit de recevoir et de visionner la Programmation de son service de radiodiffusion directe par satellite (« SRD ») au Canada. Si vous recevez et visionnez de la Programmation télévisuelle et audio par SRD à l'extérieur de votre résidence privée, ce type de réception et de visionnement est alors assujéti aux modalités et conditions du Contrat pour les abonnés commerciaux, dont une copie peut être obtenue sur le site www.bell.ca/contratsatellite ou en contactant Bell ExpressVu au 1 877 439-8502.

Cette version du contrat entre en vigueur le 1 septembre 2006. Elle remplace et annule toutes les versions antérieures du Contrat pour les clients résidentiels de Bell ExpressVu. Veuillez consulter notre site Web, à l'adresse www.bell.ca/contratsatellite ou composez le 1 888 759-3474 pour vous procurer une copie de ce contrat dans laquelle sont mises en évidence toutes les modifications apportées depuis la toute dernière version. Une version en gros caractères est également disponible sur notre site Web ou sur demande. An English language version of this document is available upon request or at www.bell.ca/satelliteagreements.

1. Introduction

Dans le présent contrat, les termes « vous » ou « l'abonné » font référence à vous, à titre d'abonné des services de Programmation d'ExpressVu au Canada. En demandant, visionnant ou payant toute Programmation offerte par ExpressVu, vous signifiez par ce fait votre acceptation des présentes modalités et conditions. Si vous êtes en désaccord avec quelque disposition contenue dans ce contrat, vous devez immédiatement communiquer avec le centre de service à la clientèle d'ExpressVu, dont les coordonnées sont données ci-dessous, pour annuler votre abonnement.

2. Définitions

Les termes suivants se définissent comme suit dans le présent contrat :

« Centre de service à la clientèle » désigne le centre de service à la clientèle d'ExpressVu, avec lequel il est

possible de communiquer par téléphone au 1 888 759-3474, par courriel à info@expressvu.com ou par la poste à Service à la clientèle, Bell ExpressVu, 100 Wynford Drive, Toronto, Ontario M3C 4B4;

« Équipement SRD » désigne l'équipement de télé par satellite (composé du récepteur-décodeur intégré, de l'antenne parabolique et de la télécommande) qui est utilisé pour recevoir la Programmation d'ExpressVu;

« RDI » désigne le récepteur-décodeur intégré. Il s'agit de l'unité placée sur le téléviseur qui décode la Programmation audio et vidéo entrant dans votre téléviseur en provenance de l'antenne parabolique;

« Programmation » désigne, selon le contexte, tout forfait, programmation, service de télévision à la carte ou service de télévision interactive d'ExpressVu, ainsi que tous les frais applicables et tout autre service que nous ou nos sociétés affiliées vous offrons de temps à autre;

« Carte SmartCard » désigne la carte d'accès conditionnel insérée dans le RDI ou intégrée à celui-ci. La carte SmartCard demeure la propriété d'ExpressVu, qui l'utilise pour autoriser la réception de la Programmation;

« Relevé » désigne le relevé imprimé de votre compte que nous vous envoyons tous les mois, tous les trimestres, ou selon tout autre cycle de facturation de votre choix qui pourrait vous être offert par ExpressVu de temps à autre; et

« ExpressVu », « nous », « notre » ou « nos » désigne Bell ExpressVu, s. e. c. et, le cas échéant, toute société ou entité qui lui succède, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés ou agents autorisés respectifs;

3. Renseignements généraux sur nos modalités et conditions

Les politiques et pratiques mentionnées dans ce contrat régissent la prestation de la Programmation à votre endroit. ExpressVu se réserve le droit de modifier en tout temps les modalités et conditions décrites dans ce contrat. ExpressVu vous avisera de toute modification ou changement important et de la date d'entrée en vigueur du changement ou modification afin de vous permettre d'annuler votre abonnement en cas de désaccord. L'avis de modification peut être joint à votre

relevé ou vous être envoyé par tout autre avis écrit pouvant être porté à votre attention. Il est recommandé de visiter périodiquement notre site Web, car les modalités et conditions de ce contrat pourraient être modifiées de temps à autre. L'avis de modification peut être fourni au moyen d'une version entièrement nouvelle du contrat ou par l'indication des modalités et conditions ayant été modifiées ou ajoutées. En omettant d'annuler votre abonnement dans un délai de sept (7) jours après qu'ExpressVu ait rendu disponible un avis de modification au contrat et/ou si vous continuez de recevoir la Programmation, vous signifiez par ce fait votre acceptation des modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous nous réservons le droit de changer à tout moment, avec ou sans avis, la Programmation que nous offrons ainsi que nos frais ou tarifs. Dans le cas d'un changement au contenu de la Programmation, vous convenez que nous ne sommes aucunement obligés de remplacer quelque Programmation éliminée, réorganisée ou autrement modifiée ni d'y ajouter des éléments. Vous comprenez et acceptez que vous n'aurez droit à aucun remboursement en raison de la modification du contenu de quelque Programmation. Les présentes dispositions continueront de s'appliquer à toute question concernant cette relation après la résiliation ou l'annulation du présent contrat.

4. Carte de crédit et transfert électronique de fonds

Tous les nouveaux abonnés et les abonnés réactivés (c.-à-d. les abonnés dont le service a été interrompu et qui veulent le rétablir) à la Programmation d'ExpressVu sont tenus de fournir à ExpressVu une carte de crédit reconnue et valide ou d'accepter de payer la Programmation par transfert électronique de fonds (« TEF ») par l'intermédiaire d'une institution financière reconnue au Canada en guise de garantie de paiement des montants impayés à ExpressVu. Le numéro de carte de crédit que vous fournissez sera facturé si votre compte ExpressVu est en souffrance depuis soixante-quinze (75) jours. Le numéro de votre carte de crédit ne sera fourni à aucune autre personne sans votre consentement préalable. Par la présente, vous garantissez que les informations relatives à la carte de crédit fournies au moment de l'activation sont exactes, vraies et complètes et que le numéro de carte de crédit que vous avez fourni ou que vous fournirez est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous acceptez d'aviser rapidement ExpressVu de tout changement apporté aux renseignements relatifs au TEF et/ou aux informations relatives à votre carte de crédit ou encore de tout changement, perte, vol ou annulation de votre carte de crédit, et de fournir les nouveaux renseignements relatifs au TEF ou à votre nouvelle carte de crédit si vous ouvrez un nouveau compte bancaire ou si vous vous procurez une nouvelle carte

de crédit, respectivement. Par la présente, vous autorisez expressément, absolument et irrévocablement Bell ExpressVu à débiter votre carte de crédit ou votre compte bancaire par TEF de tout montant impayé relativement à la Programmation, ou autrement dû en vertu du présent contrat, si ce montant est en souffrance depuis soixante-quinze (75) jours, et le présent document constitue l'autorisation d'ExpressVu d'agir ainsi.

5. Utilisation de votre équipement SRD

a) Récepteur-décodeur intégré ou RDI

Le droit de recevoir et de visionner la Programmation n'est octroyé que pour les RDI situés au Canada et autorisés par ExpressVu à cette fin. Votre RDI ne fonctionnera pas sans une carte SmartCard. ExpressVu se réserve le droit de vérifier que l'adresse de service est située au Canada et que tous les RDI actifs dans le cadre de votre compte sont situés à l'adresse de service associée à votre compte. Si ExpressVu découvre qu'un abonné ne se conforme pas à cette politique, ou à toute autre politique ou modalité, elle pourra désactiver immédiatement sa Programmation, sans préavis. En tant qu'abonné, vous êtes responsable de toute Programmation commandée pour votre RDI. Si vous craignez qu'une autre personne commande quelque Programmation pour votre RDI sans votre autorisation, demandez un numéro d'identification personnel (NIP) pour votre compte. Notre centre de service à la clientèle se servira de ce numéro pour empêcher des commandes de Programmation non autorisées. Vous pouvez aussi communiquer avec notre centre de service à la clientèle pour savoir si un modèle de RDI en particulier est compatible avec la Programmation qui vous intéresse.

b) Connexion téléphonique requise

ExpressVu exige que chaque RDI soit branché directement et en permanence à une ligne téléphonique active associée à votre compte. Toute exception à cette exigence doit être approuvée par ExpressVu avant l'activation. La connexion à une ligne téléphonique active est une condition à l'octroi du droit de recevoir et de visionner la Programmation et nous pouvons, à notre gré, désactiver toute la Programmation ou une partie de celle-ci si nous découvrons que l'IRD n'est pas branché de cette façon. Nous pouvons vérifier l'emplacement de vos RDI à distance ou en communiquant directement avec vous. Si ExpressVu ne parvient pas à vous joindre pour effectuer cette vérification, elle peut n'autoriser la réception du signal que par un seul récepteur par foyer comportant de multiples récepteurs.

c) Niveau minimal de Programmation requis

Pour que le droit de recevoir et de visionner la programmation vous soit accordé, vous devez vous abonner à un niveau minimal de programmation et y rester abonné. Si vous êtes abonné en vertu d'un contrat à durée fixe, veuillez consulter le présent document pour connaître le niveau minimal de programmation exigé; sinon, veuillez composer le 1 888 759-3474 pour toute question. De plus, à moins d'indication contraire dans votre contrat à durée fixe, la période minimale pendant laquelle vous devez demeurer abonné à un niveau de programmation minimal (et payer les frais applicables), est d'un (1) mois. Si vous êtes déjà abonné au service d'ExpressVu ou si vous le devenez avant le 30 septembre 2004, vous devez dépenser le montant minimum précisé au paragraphe 6(f) ci-dessous.

d) Cartes SmartCard

Les cartes SmartCard sont des cartes personnelles et non transférables. Votre carte SmartCard ne fonctionnera que dans RDI avec lequel elle était emballée. Nonobstant le fait que la carte SmartCard accompagnait votre RDI, peu importe si vous l'avez acheté ou loué d'ExpressVu, toutes les cartes SmartCard demeurent notre propriété et toute manipulation abusive ou autre modification non autorisée des cartes SmartCard peut entraîner à votre endroit des poursuites judiciaires ou toute autre mesure décrite dans le présent contrat. Si vous tentez d'utiliser une carte SmartCard avec un autre RDI que celui auquel elle est destinée sans notre autorisation, nous pourrions vous retirer le droit de recevoir et de visionner la Programmation. Nous pouvons exiger que vous nous renvoyiez la carte SmartCard, si elle est défectueuse ou endommagée, avant de vous fournir une carte de recharge. Nous pouvons aussi exiger que vous nous renvoyiez la carte SmartCard si vous fermez votre compte et, si vous omettez de le faire, des frais de récupération vous seront facturés. Dans l'éventualité où vous avez loué votre Équipement SRD d'ExpressVU, les modalités et conditions s'appliquant au retour de cet Équipement SRD sont décrites dans votre contrat de location

Cartes SmartCard perdues ou volées

Si votre carte SmartCard a été perdue ou volée, nous la remplacerons moyennant des frais de cent dollars (100 \$), qui seront portés à votre compte.

Cartes SmartCard défectueuses

Les cartes SmartCard défectueuses seront remplacées moyennant des frais de cent dollars (100 \$), qui seront portés à votre compte. Nous créditerons votre compte d'une somme de cent dollars (100 \$) si a) la carte SmartCard défectueuse nous est renvoyée dans un délai de trente (30) jours; et b) si notre enquête ne

révèle aucune manipulation non autorisée de la carte SmartCard.

Cartes SmartCard endommagées

Les cartes SmartCard endommagées seront remplacées moyennant des frais de cent dollars (100 \$), qui seront portés à votre compte. Sur réception de la carte SmartCard endommagée, nous créditerons votre compte d'une somme de trente dollars (30 \$), sauf si notre enquête révèle une manipulation abusive.

e) Responsabilité pour utilisation non autorisée

Si votre RDI ou votre carte SmartCard sont détruits, perdus, volés ou autrement retirés de chez vous sans votre autorisation, vous devez immédiatement aviser notre centre de service à la clientèle pour éviter toute responsabilité à l'égard de paiements pour quelque utilisation non autorisée. Vous ne serez tenu responsable d'aucune utilisation non autorisée dès le moment où nous aurons reçu votre avis.

f) RDI supplémentaires pour le même domicile

Tout ensemble RDI/carte SmartCard supplémentaire que vous louez ou achetez et activez en vue de recevoir la même Programmation que celle associée à votre ensemble RDI-carte SmartCard initial doit être situé à l'adresse de service indiquée sur votre compte et doit être connecté en permanence à la même ligne téléphonique. Nous pouvons, à notre entière discrétion, mettre fin au droit de recevoir et de visionner la Programmation de tout abonné ayant activé des RDI supplémentaires de manière non conforme au présent paragraphe. L'activation de tout nouvel ensemble RDI-carte SmartCard supplémentaire est assujettie aux frais de RDI supplémentaires précisés au paragraphe 6 (g) ci-dessous. Vous pouvez, à tout moment, activer jusqu'à cinq (5) RDI supplémentaires dans le cadre de votre compte. Si vous souhaitez en activer davantage, vous devez ouvrir un autre compte à cette fin; le cas échéant, les services reçus par l'entremise des RDI associés à cet autre compte vous sont facturés séparément.

g) Lieux de vacances ou emplacements secondaires

Aucune exception n'est tolérée au paragraphe 5 a) pour les clients qui utilisent le service ExpressVu à un emplacement secondaire, sur un lieu de vacances ou à bord d'une unité mobile comme une caravane, un bateau ou un véhicule de plaisance. Les abonnés ne sont en aucune circonstance, même sur leurs lieux de vacances, autorisés à utiliser dans le cadre d'un même compte de multiples RDI actifs à divers emplacements simultanément. En cas d'installation d'un RDI à bord d'une unité mobile comme une caravane, un bateau ou un véhicule de plaisance, vous ne devez utiliser qu'un seul RDI actif dans le cadre du compte en question.

6. Tarifs et frais a) Introduction

Les tarifs et les frais sont facturés conformément aux modalités et conditions du présent contrat. ExpressVu se réserve le droit de facturer en tout temps d'autres frais ou de modifier les frais et tarifs en vigueur, mais nous vous aviserons de tout changement de cet ordre. Nos tarifs et nos frais liés à la Programmation sont disponibles sur demande auprès du centre de service à la clientèle. Si vous avez des questions sur nos tarifs ou nos frais, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle. Vous pouvez aussi communiquer avec l'organisme de réglementation régissant les radiodiffuseurs au Canada, le CRTC, en lui écrivant (avec copie à ExpressVu) à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa, Ontario, K1A 0N2.

b) Politique de facturation, relevés et paiement

Vous convenez de payer intégralement tous les montants facturés pour la Programmation et, le cas échéant, toutes les taxes et autres frais imposés, actuellement ou plus tard, sur la Programmation ou les autres services que nous vous fournissons. Nous vous facturerons chaque mois d'avance pour votre Programmation. (La Programmation tarifée à l'utilisation est facturée après coup.) Les relevés que vous recevrez indiqueront le montant total à payer ainsi que les taxes et toute modification apportée depuis votre dernier relevé, tels les paiements, les crédits, les achats et tous les autres frais imputés à votre compte. Les relevés indiqueront également tous les autres frais imposés. Sauf indication contraire sur le relevé, le montant exigible doit être payé intégralement sur réception. S'il y a une erreur de facturation, ou pour toute autre demande de crédit, vous devez communiquer avec notre centre de service à la clientèle dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date à laquelle vous avez reçu le relevé renfermant l'erreur afin d'éviter toute interruption de service. Les sommes qui ne sont pas contestées doivent être payées avant l'émission du relevé suivant pour éviter la facturation d'un supplément de retard. Vous pouvez obtenir des copies supplémentaires de votre relevé auprès du centre de service à la clientèle, moyennant le paiement des frais applicables aux relevés supplémentaires.

c) Paiement en retard et chèques sans provisions

Vous convenez de payer intégralement, au plus tard à la date d'échéance, les frais facturés pour la Programmation et tous les autres frais ou sommes qui nous sont dus. Si vous payez votre facture après la date d'échéance, nous vous facturerons, sur tout montant en souffrance et jusqu'à son paiement intégral, des intérêts pouvant atteindre le plus élevé des taux suivants: a) des intérêts composés mensuels de deux pour cent (2 %), soit 26,82 % par an, ou b) le taux

d'intérêt maximal permis aux termes de la loi. Si votre compte demeure en souffrance pendant plus de soixante (60) jours, nous pourrions en outre vous facturer des frais d'administration, actuellement établis à vingt-cinq dollars (25 \$), pour couvrir les frais de traitement supplémentaires liés aux comptes en souffrance. D'autres frais peuvent aussi être imputés à votre compte. Par exemple, si des chèques ne sont pas payés par votre banque en raison de fonds insuffisants ou si un prélèvement automatique sur votre carte de crédit ou compte bancaire est refusé, des frais pour insuffisance de provisions, actuellement établis à vingt-cinq dollars (25 \$) par cas, vous seront facturés. Tout paiement partiel servira à régler, en premier lieu, la plus ancienne facture en souffrance. Si vous envoyez des chèques ou des mandats portant la mention « Paiement intégral », nous pouvons les accepter sans renoncer à notre droit de recouvrer d'autres montants que vous nous devez, nonobstant votre qualification du paiement. Vous comprenez et convenez que dans le cas de paiements en retard ou de non-paiement de toute Programmation que vous commandez ou de quelque frais indiqué ci-dessous, nous pouvons rapporter de tels paiements en retard ou non-paiement aux agences de crédit.

d) Désactivation de la Programmation par ExpressVu

Si vous ne payez pas l'intégralité de tous les montants indiqués sur votre relevé dans les trente (30) jours suivant l'échéance ou si, à tout moment, vous ne respectez pas quelque obligation du présent contrat, nous pourrions désactiver votre Programmation, à notre gré, et ce, sans vous donner de préavis ni vous demander votre permission. Nous nous réservons également le droit, sans vous donner de préavis ni vous demander votre permission, de prendre toutes les mesures nécessaires pour désactiver ou modifier le logiciel intégré dans votre RDI si vous ne respectez pas quelque obligation du présent contrat, incluant, sans s'y limiter, si vous recevez de la Programmation pour laquelle vous n'avez pas payé, en totalité ou en partie. En cas de désactivation de la Programmation, nous pourrions vous facturer des frais de désactivation, qui sont actuellement établis à cinquante dollars (50 \$). Si nous devons retenir les services d'une agence de recouvrement ou d'un avocat pour recouvrer les sommes que vous nous devez ou pour faire valoir tout droit que nous avons à votre égard, vous convenez de payer les frais raisonnables de recouvrement ou autres recours. Ces coûts peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les coûts d'une agence de recouvrement, les honoraires d'avocat raisonnables et les frais judiciaires. Avant de réactiver votre Programmation, nous exigerons que vous payiez toutes les sommes en souffrance et les frais de désactivation ainsi que tous

les frais raisonnables que nous aurons engagés pour le recouvrement des sommes qui nous sont dues.

e) Autorisation de vérifier les antécédents de crédit

ExpressVu vous avise que par votre abonnement à la Programmation, vous nous autorisez à vérifier vos antécédents de crédit à tout moment à notre seule discrétion et à consigner les résultats de ces vérifications dans votre dossier ExpressVu.

f) Frais minimum

Tout nouvel abonné (et tout abonné actuel qui dépense plus de vingt-deux dollars (22 \$) par mois, mais souhaite passer à un forfait inférieur) devra, en plus de s'abonner, au moins, au forfait « Réseaux francophones » ou « Locals », comme il est précisé au paragraphe 5(c) des présentes, dépenser au moins vingt-deux dollars (22 \$) par mois au titre des forfaits de Programmation uniquement (c'est-à-dire, en excluant les frais des services de télévision à la carte, de télévision interactive et les frais d'administration) ou, encore, s'abonner à au moins deux forfaits thématiques.

g) Frais pour RDI supplémentaire

Tous les abonnés qui activent plus d'un RDI sur leur compte ou qui, subséquemment, activent un RDI supplémentaire, pourraient se voir facturer par ExpressVu des frais d'administration, actuellement établis à 4,99 \$ par mois, pour l'activation et l'utilisation continue de plusieurs ensembles RDI/carte SmartCard sur leur compte. ExpressVu peut réduire ces frais ou y renoncer pour les clients qui s'abonnent à certains forfaits de Programmation.

h) Frais de réactivation

ExpressVu facturera des frais d'administration, actuellement établis à cinquante dollars (50,00 \$) pour réactiver un RDI qui a été désactivé de façon permanente à la demande de l'abonné, ou si l'abonné a transféré ou cédé la propriété du RDI ou la responsabilité du paiement d'un compte existant avec le consentement d'ExpressVu.

i) Frais de réseau

Des frais de réseau actuellement établis à 2,99 \$ par mois seront facturés à tous les abonnés. ExpressVu peut réduire ces frais ou y renoncer pour les clients qui s'abonnent à certains forfaits de Programmation.

7. Désactivation ou suspension de la Programmation

a) Désactivation totale ou partielle de la Programmation

(i) Passage à un forfait inférieur : Vous avez le droit de mettre fin à la réception d'une partie de votre Programmation ou de passer à un forfait inférieur, pour quelque raison que ce soit et à tout moment, en avisant notre centre de service à la clientèle, à condition : (x) que la Programmation maintenue respecte l'exigence relative au niveau minimal de Programmation décrite au paragraphe 5(c) ci-dessus; et (y) que votre compte est en règle et que vous avez effectué tous les paiements exigibles. Il vous incombe de vous assurer que ces deux conditions sont respectées. ExpressVu désactivera la Programmation à laquelle vous voulez mettre fin, à la prochaine date de facturation suivant la réception de votre avis. Comme vous aurez payé à l'avance jusqu'à la prochaine date de facturation pour la Programmation à laquelle vous souhaitez mettre fin ou pour laquelle vous souhaitez passer à un forfait inférieur, aucun crédit ni remboursement ne vous sera accordé dans de tels cas. De plus, aucuns frais de désactivation ne vous seront facturés. Cependant, si vous êtes lié par un contrat à terme fixe et que vous appelez afin de passer à un forfait inférieur au niveau minimal de programmation que vous avez accepté, certains frais pourraient s'appliquer, conformément au contrat à terme fixe que vous avez conclu. Veuillez vous reporter à votre contrat à terme fixe pour connaître les frais applicables, le cas échéant.

(ii) Désactivation ou annulation de votre Programmation

: Vous avez le droit de mettre fin à la réception de toute votre Programmation, pour quelque raison que ce soit et à tout moment, en avisant notre centre de service à la clientèle. ExpressVu désactivera toute la Programmation le trentième jour suivant la réception de votre avis d'annulation. Cependant, si vous êtes lié par un contrat à terme fixe et que vous appelez afin de désactiver toute votre Programmation, certains frais pourraient s'appliquer, conformément au contrat à terme que vous avez conclu. Veuillez vous reporter au contrat à terme fixe pour connaître les frais applicables, le cas échéant. Si vous avez droit à un crédit pour tout montant supérieur à dix dollars (10 \$), ExpressVu vous fait parvenir, sur demande de votre part, un chèque pour le montant correspondant, mais n'est pas tenue de vous rembourser quelque montant que ce soit inférieur à dix dollars (10 \$).

(iii) Si vous mettez fin à votre droit de recevoir et de visionner la Programmation, en tout ou en partie, vous devez quand même payer tout montant exigible jusqu'à la date de désactivation.

(b) Suspension temporaire

Vous pouvez, à tout moment, suspendre temporairement votre droit de recevoir et de visionner la Programmation en demandant à ExpressVu le service

de suspension temporaire par Internet à l'adresse www.bell.ca/tv (section du soutien), par le système de reconnaissance vocale interactif ExpressVu (RVI) en composant le 1 888 759-3474, et par le système de télévision interactive (STI) accessible au canal 188 ou en communiquant avec le centre de service à la clientèle, à condition que votre Programmation soit désactivée pendant une période d'au moins six (6) semaines consécutives et d'au plus sept (7) mois consécutifs. ExpressVu facture des frais d'administration actuellement établis à 10,00 \$ par mois, ou partie de mois, pour le service de suspension temporaire, si votre commande de service a été effectuée (i) par Internet à l'adresse www.bell.ca/tv (section du soutien); (ii) par le système de reconnaissance vocale interactif d'ExpressVu (RVI) en composant le 1 888 759-3474 ou (iii) par le système de télévision interactive (STI) accessible au canal 188, et à 15,00 \$ par mois, ou partie de mois, pour le service de suspension temporaire, si votre demande de service a été effectuée par le centre de service à la clientèle. Après la réactivation, l'exigence relative à la période d'abonnement minimum d'un (1) mois décrite au paragraphe 5(c) s'appliquera. Si vous omettez d'appeler pour réactiver votre compte à la fin de la période permise de sept (7) mois, votre compte sera automatiquement réactivé, la facturation reprendra et vous recevrez la Programmation que vous receviez avant la suspension. Si vous avez temporairement suspendu votre Programmation et décidé pendant cette période de désactiver votre Programmation ou de passer à un forfait inférieur conformément au paragraphe 7(a) (i) ou (ii) ci-dessus, selon le cas, votre compte sera automatiquement réactivé avant la mise en œuvre de toute modification demandée, de sorte que les modalités et conditions du paragraphe 7(a) (i) ou (ii), selon le cas, s'appliqueront à votre demande de désactivation de Programmation ou de passage à un forfait inférieur. Vous pourriez être tenu de poursuivre le versement de tous les frais de location et de tous les autres frais applicables conformément au CAR ou à tout autre contrat conclu avec ExpressVu relativement à votre réception de la Programmation.

c) Transfert de compte ou d'équipement

Vous ne pouvez pas céder ou transférer vos droits afférents à la Programmation sans notre consentement écrit, sous peine de voir votre Programmation désactivée. Vous convenez de nous aviser sans tarder, mais en tout état de cause dans un délai de cinq (5) jours ou moins, si vous déplacez tout ou partie de votre équipement SRD ou si vous le vendez, le donnez, le transférez ou le cédez de quelque autre façon à une autre personne. Vous êtes réputé être le propriétaire

inscrit de votre équipement SRD et le bénéficiaire des droits afférents à la Programmation acheminée par ExpressVu à votre équipement SRD jusqu'au moment où nous recevons un tel avis, et vous pouvez être tenu responsable des frais associés à l'utilisation de votre équipement SRD par une autre personne jusqu'au moment où nous recevons cet avis. Si vous transférez votre équipement SRD à une autre personne ou à un autre compte, ExpressVu imputera des frais administratifs de transfert, actuellement établis à trente-cinq dollars (35 \$), au compte du nouveau propriétaire.

8. Programmation fournie par ExpressVu

a) Exclusion de responsabilité

NI EXPRESSVU NI AUCUN DE SES FOURNISSEURS (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TÉLÉSAT CANADA) NE SERONT TENUS RESPONSABLES DE QUELQUE INTERRUPTION DE LA PROGRAMMATION OU DE TOUT RETARD OU INEXÉCUTION, S'ILS SONT ATTRIBUABLES À TOUT CAS DE FORCE MAJEURE, INCENDIE, TREMBLEMENT DE TERRE, INONDATION, PANNE DE COURANT, PANNE OU FONCTIONNEMENT DÉFECTUEUX DU SATELLITE, DÉFAUT DE REMPLACER LA TECHNOLOGIE EXISTANTE, ACTE DE TOUT GOUVERNEMENT OU TOUTE AUTRE CAUSE INDÉPENDANTE DE SA VOLONTÉ. NOUS NE GARANTISSONS AUCUNEMENT, QUE CE SOIT DE FAÇON EXPRESSE OU IMPLICITE, LA PROGRAMMATION QUE NOUS VOUS OFFRONS ET NOUS DÉCLINONS EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE À CET ÉGARD. NOUS DÉCLINONS ÉGALEMENT TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À QUELQUE DOMMAGE PARTICULIER, PUNITIF, INDIRECT, ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF DÉCOULANT DE L'ÉQUIPEMENT SRD, DE LA PROGRAMMATION QUE NOUS FOURNISSONS, DU DÉFAUT DE VOUS LA FOURNIR OU DE TOUT DÉFAUT, DÉFICIENCE OU DÉFECTUOSITÉ DE CELLE-CI. LA RESPONSABILITÉ D'EXPRESSVU ENVERS L'ABONNÉ NE DOIT, EN AUCUN CAS, DÉPASSER LA SOMME TOTALE QUE CE DERNIER A PAYÉE À EXPRESSVU POUR LA PROGRAMMATION. Il vous incombe d'imposer toute restriction sur le visionnement, par vous ou par d'autres, de la Programmation qui vous est offerte et nous déclinons toute responsabilité envers quiconque relativement à son contenu.

b) Confirmation par rapport à l'équipement SRD

VOUS CONFIRMEZ ET CONVENEZ QUE : (i) VOTRE ÉQUIPEMENT SRD A ÉTÉ ACHETÉ SÉPARÉMENT DE CE CONTRAT POUR LA FOURNITURE DE LA PROGRAMMATION. VOUS RECONNAISSEZ EN OUTRE QU'EXPRESSVU N'EST NI LE FABRICANT, NI LE DISTRIBUTEUR, NI L'INSTALLATEUR, NI LE

DÉTAILLANT DE VOTRE ÉQUIPEMENT SRD ET QUE, PAR CONSÉQUENT, ELLE NE DOIT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT DUDIT ÉQUIPEMENT, INCLUANT, SANS S'Y LIMITER, SI LE LOGICIEL INTÉGRÉ DANS VOTRE RDI EST DÉSACTIVÉ OU MODIFIÉ EN RAISON DES CIRCONSTANCES DÉCRITES À L'ALINÉA 8(b)(ii) OU S'IL EST MIS À JOUR OU À NIVEAU TEL QUE DÉCRIT À L'ALINÉA 8(b)(iii). TOUTE QUESTION TOUCHANT LES DROITS OU LES RECOURS AFFÉRENTS À L'ÉQUIPEMENT SRD DOIT ÊTRE RÉGLÉE DIRECTEMENT AVEC LE FABRICANT, L'INSTALLATEUR OU LE FOURNISSEUR DUDIT ÉQUIPEMENT.

(ii) VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QUE VOTRE RDI INTÈGRE UN LOGICIEL À L'ÉGARD DUQUEL EXPRESSVU DÉTIENT UN PERMIS D'UTILISATION OU DONT ELLE EST PROPRIÉTAIRE. VOTRE PERMIS D'UTILISATION À L'ÉGARD DU LOGICIEL EN QUESTION SE LIMITE EXCLUSIVEMENT À LA RÉCEPTION ET AU VISIONNEMENT DE LA PROGRAMMATION QU'EXPRESSVU VOUS AUTORISE À RECEVOIR. SI EXPRESSVU A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE VOUS RECEVEZ DE LA PROGRAMMATION SANS Y ÊTRE AUTORISÉ, EN TOUT OU EN PARTIE, OU QUE VOUS UTILISEZ LE LOGICIEL INTÉGRÉ À VOTRE RDI À TOUTE FIN NON AUTORISÉE, BELLEPRESSVU SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER LE LOGICIEL OU LE DÉSACTIVER. MISE EN GARDE : SI LE LOGICIEL INTÉGRÉ DANS VOTRE RDI EST DÉSACTIVÉ OU MODIFIÉ, VOTRE RÉCÉPTEUR PEUT NE PAS FONCTIONNER CORRECTEMENT. VOUS NE POUVEZ PAS MODIFIER, TESTER, DÉCOMPILER OU ALTÉRER CE LOGICIEL, NI Y ACCÉDER POUR QUELQUE MOTIF QUE CE SOIT.

(iii) EXPRESSVU SE RÉSERVE LE DROIT, À L'OCCASION, DE METTRE À JOUR OU À NIVEAU LE LOGICIEL INTÉGRÉ DANS VOTRE RDI POUR S'ASSURER QUE VOTRE RDI ET VOTRE ÉQUIPEMENT SRD DEMEURENT COMPATIBLES ET FONCTIONNELS AVEC TOUT PROGRÈS OU AMÉLIORATION TECHNOLOGIQUE APPORTÉ À NOTRE SERVICE SRD. DANS CERTAINES CIRCONSTANCES, CERTAINES FONCTIONS LOGICIELLES POURRAIENT DEVOIR ÊTRE MODIFIÉES OU ÉLIMINÉES POUR EN INTRODUIRE DE NOUVELLES ET POUR S'ASSURER QUE VOTRE RDI DEMEURE COMPATIBLE AVEC CES PROGRÈS OU AMÉLIORATIONS TECHNOLOGIQUES.

c) Disponibilité de la Programmation

Toute la Programmation est fournie sous réserve de disponibilité. Une certaine partie de la Programmation que nous transmettons, y compris, mais sans s'y limiter, les événements sportifs, peut ne pas être transmise dans votre région durant des périodes de restriction de diffusion, à la demande du programmeur, afin de respecter des droits d'auteur ou pour toute autre raison. Si vous contournez ou tentez de contourner ces restrictions de diffusion, vous pourriez faire l'objet d'une poursuite en justice. La Programmation peut aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de phénomènes naturels, tels des orages. ExpressVu ne remboursera pas les frais correspondant à la période de restriction de diffusion ou d'interruption temporaire. De plus, EXPRESSVU NE SERA TENUE RESPONSABLE D'AUCUN DOMMAGE OU PERTE QUE VOUS POURRIEZ SUBIR EN RAISON DE CES INTERRUPTIONS TEMPORAIRES OU DE CES RESTRICTIONS DE DIFFUSION. Cependant, si ExpressVu interrompt la fourniture de la Programmation de façon importante, sans que cela ne soit attribuable à des phénomènes naturels ou à des causes indépendantes de sa volonté, elle accordera aux abonnés qui le demandent un remboursement ou un crédit correspondant à la période d'interruption de la Programmation. Il est entendu qu'aucun crédit ou remboursement ne sera accordé pour toute interruption de Programmation découlant de la désactivation ou de la modification, par ExpressVu, du logiciel RDI conformément à l'alinéa 8(b)(ii) du Contrat, ou si ExpressVu ne peut plus fournir une Programmation particulière pour quelque motif que ce soit.

d) Visionnement privé

Le droit de recevoir et de visionner la programmation ne s'applique que pour votre résidence privée. Vous convenez que la Programmation offerte ne sera pas reçue ou visionnée hors de votre domicile. Vous ne pouvez utiliser la Programmation qu'à votre domicile et nulle part ailleurs. Vous ne pouvez pas rediffuser, transmettre ou offrir la Programmation sous quelque forme que ce soit et vous ne pouvez facturer un prix d'entrée ni percevoir quelque autre somme que ce soit pour permettre à des tiers d'écouter ou de visionner la Programmation que nous offrons.

e) Avertissement concernant le piratage

La loi interdit la réception de la Programmation ou de toute portion de celle-ci sans l'avoir payée (à moins d'en avoir reçu la permission d'ExpressVu). Toute tentative en ce sens peut entraîner des sanctions civiles ou criminelles. ExpressVu se réserve également le droit de prendre toute autre mesure nécessaire pour empêcher quiconque de recevoir la Programmation sans la payer ou sans l'autorisation d'ExpressVu, incluant, sans s'y limiter, le droit de modifier ou de

désactiver le logiciel intégré dans le RDI conformément à l'alinéa 8(b)(ii) du présent contrat.

f) Protection des renseignements personnels

ExpressVu s'engage à protéger vos renseignements personnels conformément à la Politique de Bell sur la protection de la vie privée et au Code de protection des renseignements personnels de Bell. À titre d'abonné, vous avez consenti implicitement à l'utilisation de vos renseignements personnels de la façon prévue dans ces documents. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec le centre de service à la clientèle ou en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site Web suivant : www.bell.ca.

g) Autres règles s'appliquant à la Programmation à la carte

Sauf indication contraire d'ExpressVu au moment où vous commandez votre Programmation à la carte, toute vente d'émission à la carte est définitive. Si une émission à la carte est annulée après que vous l'avez commandée mais avant qu'elle ait débuté, ExpressVu vous en crédite le montant. Si par contre l'émission a déjà débuté, ExpressVu ne peut vous rembourser. ExpressVu décline toute autre responsabilité liée à l'annulation d'émissions ou au défaut de fournir quelque Programmation à la carte que ce soit. Certaines émissions à la carte ne peuvent être commandées que si vous vous abonnez à une autre Programmation en particulier. Vous vous engagez à tenir ExpressVu indemne et à couvert de la totalité des réclamations, des responsabilités, des pertes ou des dommages résultant de votre utilisation de quelque programmation à la carte que ce soit non conforme aux paragraphes 8 (d) ou 8 (e) du contrat.

9. Autres dispositions

a) Lois applicables

ExpressVu est une entreprise sous réglementation fédérale, et donc, le présent contrat et toute question relative à sa validité, à son contenu, à son exécution et à son application seront régis par les lois et règlements fédéraux en vigueur et seulement les lois et règlements provinciaux s'y appliquant. Les dispositions du présent contrat peuvent être amendées, modifiées ou résiliées si ces lois ou règlements l'exigent. Si quelque disposition du présent contrat est déclarée illégale ou incompatible avec une loi ou un règlement applicable, elle peut être éliminée ou modifiée sans que cela n'invalide les autres dispositions du contrat.

b) Changement de nom, d'adresse ou de numéro de téléphone

Vous convenez de nous aviser sans tarder de tout changement de nom, d'adresse, de numéro de

téléphone ou de numéro de carte de crédit. Vous pouvez le faire en communiquant avec notre centre de service à la clientèle. Nous considérons que les avis ont été reçus lorsqu'ils parviennent à notre service à la clientèle.

c) Application

ExpressVu et vous convenez que les dispositions du présent contrat sont indépendantes les unes des autres et que l'application de l'une d'entre elles, en tout ou en partie, ne limitera en rien l'applicabilité des autres dispositions, en tout ou en partie.

© ExpressVu Inc. 2006 ExpressVu^{MC} est une marque de commerce enregistrée de Bell ExpressVu, s.e.c.; Bell ExpressVu, société en commandite, 100 Wynford Drive, Toronto, (Ontario) M3C 4B4

ANNEXE 8

Pièce D-10

Liste des membres connus dans le dossier
500-06-000638-136

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

No. 540-06-000638-136

(Recours Collectif)

COUR SUPÉRIEURE

Pièce D-10

ANNE MARINEAU

Requérante

c.

BELL CANADA

Intimée

PIÈCE R-8

LISTE DES MEMBRES CONNUS : INITIALE*

No.	Noms	Descriptions services	Date de facturation	Frais facturés* (Plus taxes)	Paiements (Complet ou partiel)	Documents Fournis	Agence de recouvrement
1.	9189-8972 QUÉBEC Inc.	Accès Internet	13 janvier 2012	900,00 \$	Oui	partiels	Non
2.	Action main-d'œuvre Mtl	Internet	1 ^{er} janvier 2011	200,00 \$	non	oui	oui
3.	Belley Denis	Accès internet	19 août 2008	200,00 \$	Non	Oui	Oui
4.	Belly Stella	Télévision	Septembre 2010	300,00 \$	Oui	En attente	Oui

No.	Noms	Descriptions services	Date de facturation	Frais facturés* (Plus taxes)	Paiements (Complet ou partiel)	Documents Fournis	Agence de recouvrement
5.	Bourdeau Mario	Accès internet	8 avril 2009	100,00 \$	Oui	Oui	Inconnu
6.	Chandonnet Lucie	Accès internet	18 avril 2010	150,00 \$	Oui	Oui	Non
7.	Corbeil Jean-Luc	Télévision	22 novembre 2010	150,00 \$	Oui	Oui	Inconnu
8.	Ferguson Debora-Ann	Télévision	26 novembre 2010	100,00 \$	Oui	Oui	Non
9.	Girouard Yvon	Accès internet	10 février 2011	100,00 \$	Non	Oui	Inconnu
10.	Laflamme Réal	Internet	16 décembre 2009	100,00 \$	Non	Oui	Oui
11.	Lebel Estelle	Accès internet Télévision	29 septembre 2010	300,00 \$	Oui	Oui	Non
12.	Marchand Stephane	Accès internet Télévision	6 septembre 2010	100,00 \$ 150,00 \$	Non	Oui	Oui
13.	Mayer Mirtil	Accès internet	2 novembre 2010	400,00 \$	Oui	Partiel	Inconnu
14.	Paquin France	Télévision	2 octobre 2011	100,00 \$		Oui	Inconnu
15.	Paquin-Béland France	Télévision	2 octobre 2011	100,00\$	Partiel	Oui	Oui
16.	Prévost Benoît	Accès internet	8 septembre 2010	100,00 \$	Non	Oui	Inconnu
17.	Provost Sylvie	Télévision	18 mars 2012	150,00 \$	partiel	Oui	Oui
18.	Quintal Louise	Télévision	22 juin 2010	150,00 \$	Oui	Oui	Inconnu
19.	Ratté Gilles	Internet	10 décembre 2009	100,00 \$	oui	Partiel	Non

No.	Noms	Descriptions services	Date de facturation	Frais facturés* (Plus taxes)	Paiements (Complet ou partiel)	Documents Fournis	Agence de recouvrement
20.	Rice Ronald	Télévision	18 mai 2010	200,00 \$	Oui	Oui	Non
21.	Rouleau -Sarazin Michèle	Télévision	24 aout 2009	200,00 \$	Non	Oui	Oui
22.	Thibault Alain	Télévision	Juin 2010	150,00\$	Partiel	Non	Inconnu

(*) Élaborée à partir des informations fragmentaires fournies par les membres (par téléphone, courriel et télécopieur), communiquées sous réserve de la réception complète de tous les documents pertinents à leur soutien.

1) Article 358, alinéa 2 du Code de procédure civile

L'intimé, les intervenants et les mis en cause **doivent, dans les 10 jours de la notification, déposer un acte de représentation** indiquant le nom et les coordonnées de l'avocat qui les représente ou, dans le cas d'absence de représentation, un acte indiquant ce fait. **Cependant**, s'il est joint à la déclaration d'appel **une demande pour obtenir la permission d'appeler**, les intervenants et les mis en cause ne sont **tenus de le faire que dans les 10 jours du jugement qui accueille cette demande ou, le cas échéant, de la date à laquelle le juge a pris acte du dépôt de la déclaration.**

No C.S. : 500-06-000773-156

No C.A. :

COUR D'APPEL
GREFFE DE MONTRÉAL

BELL CANADA

APPELANTE-Défenderesse

c.

ANNE MARINEAU

et

JEAN-CLAUDE CORBEIL

et

MARC-ANDRÉ PILON

INTIMÉS-Demandeurs

**REQUÊTE POUR PERMISSION D'APPELER
D'UN JUGEMENT AUTORISANT L'EXERCICE
D'UNE ACTION COLLECTIVE
(Art. 357 et 578 C.p.c.)**

Bell Canada, partie appelante

Datée du 15 février 2019

ORIGINAL

Me Marie Audren, Ad. E. (BA1391)

Audren Rolland s.e.n.c.r.l.

Avocats de l'APPELANTE-Défenderesse

393, rue Saint-Jacques, bureau 248

Montréal (Québec) H2Y 1N9

Tél. : 514-284-0770

Télec. : 514-284-7771

maudren@audrenrolland.com

2) Article 25, alinéa 1 du Règlement de procédure civile de la Cour d'appel

Les parties **notifient** leurs actes de procédures (incluant mémoire ou exposé) à **l'appelant et aux seules parties qui ont produit un acte de représentation (ou de non-représentation)**.

3) Article 30 du Règlement de procédure civile de la Cour d'appel

Si une partie est en défaut de produire un acte de représentation (ou de non-représentation), elle ne peut déposer aucun autre acte de procédure au dossier.

L'appel procède en son absence.

Le greffier n'est tenu de lui notifier aucun avis.

Si l'acte est produit en retard, le greffier l'accepte aux conditions qu'il détermine.