

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

N° : 500-06-000740-155

SHAY ABICIDAN

Demandeur

c.

BELL CANADA

Défenderesse

**EXPOSÉ SOMMAIRE DES MOYENS DE DÉFENSE ORALE
DE LA DÉFENDERESSE BELL CANADA**

LA DÉFENDERESSE BELL CANADA (« BELL ») CONTESTE LA *AMENDED ORIGINATING APPLICATION* POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

Le lancement des services FIBEM^{MC} de Bell

1. FIBEM^{MC} est une marque de commerce enregistrée par Bell Canada en association avec ses services de téléphonie filaire, de télévision sous protocole Internet (télévision IP) et Internet.
2. Bell a lancé le service Internet FIBEM^{MC} en février 2010 et le service Télé FIBEM^{MC} en septembre 2010.
3. Au départ, les services Internet et Télé FIBEM^{MC} n'étaient offerts que dans certains quartiers.
4. Ces services sont devenus disponibles à plus grande échelle à travers la province au fur et à mesure que la technologie était déployée et mise en fonction, tel que plus amplement expliqué aux paragraphes 11 et suivants des présentes.

Les représentations concernant Bell Internet FIBEM^{MC}

5. Le service Internet FIBEM^{MC} a permis à Bell d'améliorer sensiblement son offre de service Internet en offrant des vitesses de téléchargement et de partage de contenu accrues.
6. Les représentations publicitaires de Bell concernant son service Internet FIBEM^{MC} faisaient la promotion de ces nouvelles vitesses, tel qu'il appert notamment de la pièce P-3.

Les représentations concernant Bell Télé FIBEMC

7. Avant Bell Télé FIBEMC, le seul service de télévision offert était un service de télévision par satellite nécessitant l'installation d'une soucoupe. Ce service était offert par Bell ExpressVu, s.e.c.
8. Le service de télévision IP Bell Télé FIBEMC constituait donc une toute nouvelle offre par rapport à la gamme de services auparavant offerts par Bell (« *It's new and it rocks* », pièce P-9).
9. Par ailleurs, en tout temps pertinent au présent dossier, aucun câblodistributeur au Québec n'offrait un service de télévision IP (« Il est temps de débrancher la vieille technologie du câble », pièce P-11).
10. Les représentations publicitaires de Bell concernant son nouveau service Télé FIBEMC faisaient la promotion des caractéristiques et fonctions qui n'étaient pas offertes par les câblodistributeurs, dont notamment :
 - La possibilité d'avoir un seul enregistreur numérique reliant tous les téléviseurs dans la maison
 - Plus de titres haute définition sur demande
 - L'accès à des applications telles que FacebookMC à même son téléviseurle tout tel que l'illustrent les publicités communiquées par le demandeur en pièce P-9.

Le déploiement de la fibre optique

11. Au départ, les services Internet et Télé FIBEMC étaient transmis en utilisant la technologie de fibre optique jusqu'au quartier, dite *Fibre to the Node* ou *Fibre to the Neighbourhood* (FTTN).
12. Avec la technologie FTTN, la fibre optique relie la centrale de Bell au point de connexion dans le quartier de l'abonné et une paire de fils de cuivre relie ce point de connexion au domicile de l'abonné.
13. Puis, Bell a progressivement commencé à offrir les services Internet et Télé FIBEMC utilisant la technologie de fibre optique jusqu'au domicile, dite *Fibre to the Home* (FTTH).
14. Avec la technologie FTTH, la fibre optique va de la centrale de Bell jusqu'au domicile de l'abonné.

Les représentations concernant la technologie FTTH

15. En 2012, les forfaits FIBEMC ont commencé à être offerts par le biais de la technologie FTTH et ont alors fait l'objet de publicités spécifiques dans les marchés où la technologie FTTH était disponible.

16. Ces publicités se faisaient par voie de marketing direct aux adresses où une connexion FTTH était disponible et par campagne ciblée dans les marchés où la technologie était offerte.
17. En tout temps pertinent au présent dossier, une personne qui voulait s'abonner au service Internet FIBEMC par l'entremise du site Internet de Bell devait entrer son adresse postale ou son numéro de téléphone dans l'outil de qualification pour déterminer quels forfaits étaient offerts à son domicile.
18. De façon semblable, une personne qui voulait s'abonner en magasin ou par téléphone devait donner son adresse postale ou son numéro de téléphone à un représentant de Bell pour déterminer quels forfaits étaient offerts à son domicile.
19. Si cette personne disposait d'une connexion FTTN, seuls les forfaits disponibles aux clients ayant accès à la technologie FTTN lui étaient offerts.

L'absence de faute

20. Contrairement à ce qui est allégué, Bell n'a commis aucun manquement à la *Loi sur la protection du consommateur*.
21. De fait, les représentations alléguées ne constituent pas des pratiques interdites puisqu'elles sont conformes à la réalité.

Internet FIBEMC

22. Les extraits communiqués en pièce P-3 ne laissent aucunement entendre que la fibre optique se rend jusqu'au domicile. Bell affirme plutôt posséder *plus* de fibre optique que tout autre fournisseur et la *rapprocher* du domicile.

Télé FIBEMC

23. La phrase « *Plus, Fibe TV is delivered through our fibre optic network, no dish required* » dans les publicités en pièce P-9 est conforme à la réalité, puisque la fourniture du service de télévision IP Bell Télé FIBEMC, qui ne nécessite pas l'installation d'une soucoupe, a notamment été rendue possible par le déploiement d'un réseau de fibre optique reliant la centrale de Bell au point de connexion dans le quartier de l'abonné.
24. Le slogan « Il est temps de débrancher la vieille technologie du câble » à la pièce P-11 réfère au fait que les câblodistributeurs offrent, par l'entremise d'une technologie différente, des services dont les caractéristiques et fonctions diffèrent du service de télévision IP Bell Télé FIBEMC.
25. À cet égard, la pièce P-11 est incomplète, notamment parce qu'elle ne reproduit pas l'information accessible en cliquant sur l'hyperlien « plus d'info ». Cet hyperlien menait notamment à un tableau dénotant les caractéristiques et fonctions offertes par le service Télé FIBEMC comparativement aux services des câblodistributeurs.

100 % fibre

26. Quant aux publicités 100 % fibre (pièces P-18 et P-19), elles précisent que les services sont offerts là où l'accès et la technologie le permettent et elles invitent le lecteur à vérifier la disponibilité de l'offre.
27. Cette Cour a d'ailleurs déjà décidé au stade de l'injonction interlocutoire dans le dossier 500-17-086637-157 que ces publicités sont conformes à la *Loi sur la protection du consommateur*.

L'absence de préjudice

28. Subsidiairement, le demandeur et les membres du groupe n'ont subi aucun préjudice et n'ont droit à aucun remède en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*.
29. Les fautes alléguées n'ont aucune incidence sur la valeur des services reçus par les membres, et les allégations du demandeur voulant que ceux-ci aient payé trop cher pour leurs services sont manifestement mal fondées.
30. Vidéotron n'offre pas les mêmes services, caractéristiques et fonctions que Bell, de sorte que toute comparaison entre les deux offres s'avère inexacte.
31. De plus, les prétentions du demandeur font abstraction du fait que Bell se doit d'offrir ses services à des prix compétitifs.
32. Qui plus est, les pièces communiquées par le demandeur contredisent ses prétentions sur l'existence d'un préjudice économique et son évaluation des dommages.
33. En effet, il appert de la lecture des offres de Bell et de Vidéotron contenues aux pièces P-15 et P-16 que les calculs du demandeur sont erronés puisqu'ils omettent un rabais mensuel de 11 \$ offert par Bell pour les mois 7 à 24.
34. Sans pour autant reconnaître la pertinence de l'exercice proposé par le demandeur, il demeure qu'une fois ce rabais pris en compte l'offre promotionnelle de Bell s'avère moins couteuse, le prix total de l'offre de Bell sur une période de 24 mois étant de 2 936,70 \$ plutôt que les 3 604,12 \$ allégués au paragraphe 97 de la Demande amendée.
35. Quoi qu'il en soit, en continuant de souscrire aux services FIBEMC après la prétendue découverte des faits reprochés, le demandeur et les membres du groupe ont confirmé leur contrat, de sorte qu'ils ne peuvent prétendre avoir subi un préjudice.

Les dommages punitifs

36. Par ailleurs, la conduite de Bell ne justifie pas l'octroi de dommages punitifs.
37. Bell n'a pas caché la distinction entre les connexions FTTN et FTTH et n'a pas tenté d'induire en erreur le demandeur et les membres du groupe.
38. Au contraire, et à titre d'exemple, lors du lancement du service Internet FIBEMC en février 2010, Bell a émis des communiqués de presse précisant que le service Internet FIBEMC (ainsi que le service de télévision IP qui serait lancé sous peu) était rendu grâce à la technologie FTTN.
39. Cette information a d'ailleurs été reprise dans les médias.
40. Le fait que ces précisions de nature technique n'aient pas été reprises dans les messages publicitaires communiqués au soutien de la demande n'émane donc pas d'une volonté de cacher des faits ou d'induire en erreur, ni d'une insouciance à l'égard des droits des consommateurs.
41. De fait, en juillet 2012, Bell a mis en ligne sur son site Internet bell.ca une page expliquant la différence entre les connexions FTTN et FTTH et les vitesses de navigation Internet offertes.
42. De plus, les mentions « fibre jusqu'au quartier » et « fibre jusqu'au domicile » apparaissaient pour chaque forfait Bell Internet FIBEMC sur le site Internet bell.ca.
43. Par ailleurs, contrairement à ce qu'allègue le demandeur, l'enregistrement en pièce P-17 ne démontre aucunement l'existence d'une pratique systémique de fausses représentations.
44. Enfin, le montant réclamé de 200 000 000 \$ est grossièrement exagéré.

La demande d'injonction

45. La demande d'injonction est mal fondée.
46. Outre le fait que Bell n'a commis aucune faute à leur égard, ni le demandeur ni les autres membres du groupe n'ont l'intérêt requis pour obtenir une injonction visant les représentations de Bell dans le futur.
47. En outre, la conclusion demandée est imprécise et inexécutoire.

Le recours personnel du demandeur

48. Il n'y a aucun lien entre les représentations reprochées et la décision du demandeur de s'abonner aux services FIBEMC.
49. De fait, le demandeur a bénéficié de rabais exceptionnels négociés dans le cadre d'une entente avec le syndicat des copropriétaires auquel il appartient.

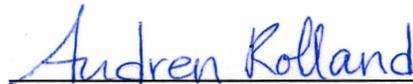
50. Ainsi, c'est en septembre 2012, à la suite d'une visite d'un représentant à son domicile pour lui faire part de cette offre exclusive que le demandeur s'est abonné au service Bell Télé FIBEMC et a modifié son forfait Internet.
51. Ce faisant, le demandeur a notamment obtenu pendant une période de 36 mois un rabais de 1 260 \$ (35 \$ par mois) sur le prix mensuel de son service Bell Télé FIBEMC.
52. Les prétentions du demandeur selon lesquelles il n'aurait pas souscrit aux services ou n'aurait pas accepté les mêmes termes s'il avait su que le lien entre le point de connexion et son domicile était en fils de cuivre sont en outre réfutées par son comportement depuis avril 2015.
53. En effet, selon les prétentions du demandeur, c'est en avril 2015 qu'il aurait appris d'un ami que ses services étaient transmis par le biais d'une connexion FTTN.
54. Or, une fois informé de ceci, le demandeur n'a pas changé ses services pour ceux d'un autre fournisseur.
55. Au contraire, en novembre 2016, le demandeur est déménagé au [REDACTED].
56. Cette nouvelle adresse a une connexion FTTN et le demandeur a choisi d'y transférer ses services FIBEMC de Bell.
57. En date des présentes, le demandeur est toujours abonné aux services FIBEMC.
58. De plus, M. Moran Solomon, l'ami auquel le demandeur fait référence aux paragraphes 65 à 68 de la Demande amendée, s'est lui-même abonné au service Internet FIBEMC en mars 2016.
59. M. Solomon a une connexion FTTN et, en date des présentes, il demeure abonné au service Internet FIBEMC.
60. Tant la décision du demandeur de demeurer abonné aux services que la décision de M. Solomon de s'y abonner malgré cette même connaissance démontrent clairement l'absence de préjudice.

Le recouvrement

61. Sans préjudice à ce qui précède, un recouvrement collectif enfreindrait nécessairement le droit fondamental de Bell à une défense pleine et entière.
62. Au procès, il sera impossible d'établir d'une façon précise le montant total des réclamations puisque la validité et le montant de chaque réclamation individuelle dépendront d'un nombre important de questions individuelles, dont notamment :
 - Les représentations publicitaires sur la base desquelles le membre a souscrit au(x) service(s)

- Les raisons pour lesquelles le membre a décidé de souscrire au(x) service(s)
 - Le(s) forfait(s) choisi(s) et le prix payé
 - Les circonstances au cours desquelles le membre aurait appris qu'il avait une connexion FTTN et sa conduite subséquente.
63. Ces questions de preuve, parmi d'autres, devront nécessairement être résolues au cas par cas, dans le cadre de réclamations individuelles.
64. En outre, comme l'illustre le cas de M. Solomon, l'ami du demandeur, de nombreuses personnes se sont abonnées aux services FIBEMC tout en étant parfaitement conscientes que leurs services étaient offerts par la voie d'une connexion FTTN.
65. Ces personnes ne peuvent logiquement bénéficier d'une présomption de préjudice.
66. Cette question de la connaissance préalable de l'abonné nécessitera également une analyse individuelle.
67. Enfin, rien dans les présentes ne doit être interprété comme une reconnaissance de l'origine, de l'authenticité ou de l'intégrité des pièces P-3 et P-11 du demandeur.

MONTREAL, le 4 février 2019



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

Avocats de la défenderesse Bell Canada

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

District de Montréal
N° de dossier : **500-06-000740-155**

SHAY ABICIDAN

Demandeur

c.

BELL CANADA

Défenderesse

**EXPOSÉ SOMMAIRE DES MOYENS
DE DÉFENSE ORALE DE LA
DÉFENDERESSE BELL CANADA**

ORIGINAL

AUDREN | ROLLAND

Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
393, Saint-Jacques, bureau 248
Montréal, Québec, H2Y 1N9
Tél. 514.284.1919
Télec. 514.284.7771
erolland@audrenrolland.com

Me Emmanuelle Rolland
BA1391