

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC

DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-000931-184

COUR SUPÉRIEURE

(Chambre des actions collectives)

TOITURES T.B. BOYER INC., une société par actions dûment constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions (RLRQ, C. S-31.1)* ayant son siège social au 820 chemin Rhéaume, Saint-Michel, district judiciaire d'Iberville, province du Québec, J0L 2J0;

Partie demanderesse

-c-

PAGES JAUNES SOLUTIONS NUMÉRIQUES ET MÉDIAS LIMITÉE, une société par actions dûment constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions (L.R.C. 1985 c. C-44)*, ayant un établissement au 2.300-1751 rue Richardson, Montréal, district judiciaire de Montréal, province du Québec, H3K 1G6;

Partie Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE (Art. 583 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA PARTIE DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIVRAIT:

A. INTRODUCTION

- 1) Le but de cette action collective est de sanctionner une pratique de commerce

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE



et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service;

- 2) La nature du recours que la partie demanderesse (ci-après « **TOITURES BOYER** ») entend exercer pour le compte des membres de cette action collective (ci-après les « **MEMBRES** ») est une action en nullité et dommages-intérêts contre la partie défenderesse (ci-après « **PAGES JAUNES** ») afin de sanctionner une pratique de commerce et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service;
- 3) L'honorable juge André Prévost J.S.C., dans un jugement daté du 12 mars 2019 (le « **JUGEMENT D'AUTORISATION** »), a autorisé TOITURES BOYER à exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie du groupe ci-après décrit (le « **GROUPE** ») et dont il est lui-même membre, à savoir:

« Toutes les personnes physiques et morales, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par la défenderesse depuis le 8 juin 2015 quelconque somme pour des services postérieurement à la présentation d'une demande unilatérale de résiliation de leur contrat avec la défenderesse »

- 4) Le JUGEMENT D'AUTORISATION a été confirmé par la Cour d'Appel dans un jugement daté du 7 juin 2019, le tout tel qu'il appert du dossier de la cour;
- 5) L'Honorable André Prévost J.C.S. a attribué le statut de représentant à TOITURES BOYER et a identifié les questions qui devront être examinées collectivement comme suit :
 - a) Y a-t-il eu renonciation claire et non équivoque, par les Membres, au droit de résiliation unilatéral prévu par l'article 2125 CcQ?
 - b) Le contrat est-il un contrat d'adhésion ?
 - c) La clause 7 des *Conditions et modalités* associées au contrat est-elle abusive ?
 - d) Le cas échéant, la clause 7 des *Conditions et modalités* doit-elle être déclarée nulle par le Tribunal ?
 - e) Le demandeur était-il en droit de résilier unilatéralement le contrat ?
 - f) Le cas échéant, les sommes réclamées par la défenderesse suite à la demande de résiliation unilatérale du contrat dépassent-elles le préjudice réelle qu'elle a subi ?

- g) La partie demanderesse et les Membres sont-ils en droit de réclamer des dommages moraux pour le stress, l'anxiété et les inconvénients qui découlent des procédures de recouvrement des sommes réclamées illégalement par la défenderesse ?
- 6) L'Honorable André Provost J.C.S. a identifié comme suit les questions particulières à chacun des MEMBRES :
 - a) Quel est le montant des sommes réclamées par la défenderesse suite à la demande de résiliation unilatérale du contrat par chacun des Membres ?
 - b) Quel est le montant des sommes payées à la défenderesse suite à la demande de résiliation unilatérale du contrat par chacun des Membres ?

B. LES PARTIES

- 7) TOITURES BOYER est une société qui offre des services de recouvrement de toitures et qui compte entre 26 et 49 salariés au Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises du Québec, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-1** »;
- 8) TOITURES BOYER a été un client de PAGES JAUNES, notamment de la fin du mois d'août 2016 à la fin du mois d'avril 2017;
- 9) Au cours de l'exercice financier clos le 28 février 2018, TOITURES BOYER a généré un bénéfice net de 106 636\$ sur des ventes totales de 3 992 538\$, le tout tel qu'il appert de l'avis au lecteur de Manon Bourdeau CPA, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-2** »;
- 10) PAGES JAUNES est une société pancanadienne cotée en bourse qui offre des services de publicité et qui compte entre 1000 et 2499 salariés au Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises du Québec, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-3** »;
- 11) PAGES JAUNES détient certains des principaux médias locaux en ligne au Canada, notamment PJ.ca, Canada411.ca, 411.ca et Bookenda.com, ainsi que les applications mobiles PJ, PJ Shopwise, PJ Resto, Canada411, 411, Bookenda, de même que les annuaires imprimés Pages Jaunes;
- 12) Au cours de l'exercice financier clos le 31 décembre 2018, PAGES JAUNES a généré un bénéfice net de 82 809 000\$ sur des ventes totales de 577 195 000\$, le tout tel qu'il appert du *Rapport annuel 2018*, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-4** »;

C. LES FAITS PERTINENTS À L'ACTION COLLECTIVE

a) Le cas de TOITURES BOYER

i) Les faits

- 13) Depuis au minimum l'année 2011, TOITURES BOYER, dans le cadre de ses opérations, a eu recours aux services d'au minimum quatre (4) sociétés distinctes afin d'assurer la gestion de sa publicité en ligne et de son positionnement sur les moteurs de recherche;
- 14) Avec toutes ces sociétés, le budget publicitaire était convenu mensuellement, sans autre engagement, ce qui correspondait parfaitement avec la nature saisonnière des activités de TOITURES BOYER, cette dernière n'offrant aucun service entre décembre et mars annuellement;
- 15) Le ou vers le mois d'avril 2016, un représentant de PAGES JAUNES entre en contact, par téléphone, avec le représentant de TOITURES BOYER, Benoit Boyer, pour tenter de lui offrir des services publicitaires pour son entreprise;
- 16) Devant l'insistance du représentant de PAGES JAUNES, il est convenu qu'un représentant des ventes se rendra à la place d'affaires de TOITURES BOYER pour discuter plus amplement des services offerts par PAGES JAUNES;
- 17) Le ou vers le mois de mai 2016, un représentant des ventes de PAGES JAUNES se rend à la place d'affaires de TOITURES BOYER pour promouvoir les divers services publicitaires offerts par PAGES JAUNES;
- 18) Au cours de cette rencontre, qui dura au plus soixante (60) minutes, le représentant de PAGES JAUNES présente de manière générale les services publicitaires que PAGES JAUNES pourrait offrir à TOITURES BOYER en insistant vivement sur son argumentaire de vente;
- 19) Au cours de cette rencontre, aucun contrat et aucunes modalités contractuelles ne sont discutés puisque le représentant de TOITURES BOYER exprime clairement son refus de retenir les services de PAGES JAUNES pour assurer la gestion de sa campagne publicitaire;
- 20) Dans les jours qui suivent cette rencontre, Manon Sarrasin, représentante de PAGES JAUNES, contacte à nouveau Benoît Boyer par téléphone pour l'inviter à venir la rencontrer à la place d'affaires de PAGES JAUNES afin de lui permettre de rencontrer l'équipe et de mieux comprendre les services pouvant lui être offerts par PAGES JAUNES;
- 21) Devant l'insistance de Mme Sarrasin, Benoît Boyer accepte de se rendre à la place d'affaires de PAGES JAUNES pour y rencontrer l'équipe, et ce, sans aucun engagement;

- 22) Le ou vers le 22 juin 2016, le représentant de TOITURES BOYER se rend à la place d'affaires de PAGES JAUNES pour participer à la rencontre qui dura au plus deux (2) heures;
- 23) Les quatre-vingt-dix (90) premières minutes de la rencontre sont consacrées à la promotion, par Mme Sarrasin, des différents services publicitaires offerts par PAGES JAUNES alors que les 30 (trente) dernières minutes sont consacrées à tenter de convaincre M. Boyer de retenir les services publicitaires de PAGES JAUNES;
- 24) La représentante des ventes de PAGES JAUNES était très agressive, multipliant les assertions à l'effet qu'il était anormal qu'en une heure de rencontre, Benoît Boyer n'avait reçu aucun appel sur son téléphone portable et qu'en retenant les services de PAGES JAUNES cette situation ne se produirait plus allant même jusqu'à affirmer qu'il serait dans l'obligation d'engager une adjointe afin de répondre aux nombreux appels qui seront générés par les services offerts par PAGES JAUNES;
- 25) Devant l'insistance de la représentante de PAGES JAUNES, après près de deux (2) heures de rencontre, Benoît Boyer succombe à la pression exercée à son endroit et accepte de retenir les services de PAGES JAUNES pour gérer sa campagne publicitaire;
- 26) Le prix des services ainsi que les conditions et modalités de la prestation de ces derniers étant pré établis et imposés par PAGES JAUNES, les parties doivent uniquement convenir de la date de début de la prestation des services qui est fixée au mois d'août 2018;
- 27) La représentante de PAGES JAUNE explique ensuite au représentant de TOITURES BOYER qu'un contrat lui sera transmis par courrier électronique au cours des prochaines heures, sans fournir la moindre explication quant à son contenu;
- 28) Dans les jours qui suivent, la représentante des ventes de PAGES JAUNES transmet par courrier électronique à Benoit Boyer un *Contrat Publicitaire*, soit un document standardisé qui ne laisse place à aucune modification et/ou négociation, en lui demandant uniquement de signer le document et d'initialiser chacune des pages, le représentant de PAGES JAUNES n'ayant même pas à signer le document;
- 29) Le ou vers le 29 juin 2019, le représentant de TOITURES BOYER retourne à la représentante de PAGES JAUNES, un exemplaire signé du *Contrat Publicitaire* (ci-après le « **CONTRAT** »), le tout tel qu'il appert du CONTRAT, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-5** »;

- 30) Le CONTRAT prévoit quatre (4) prestations de services distinctes par PAGES JAUNES ainsi que des mensualités qui se détaillent ainsi:

SERVICES	MENSUALITÉ (\$) +TPS/TVQ
BOOSTS	320,00\$
SEMCF	4 500,00\$
SDDCF	1 000,00\$
FBCF	1 000,00\$

- 31) Le ou vers le mois de novembre 2016, le représentant de TOITURES BOYER, entre en contact avec PAGES JAUNES pour demander la résiliation unilatérale du CONTRAT, jugeant que la campagne publicitaire de PAGES JAUNES ne générait pas plus d'appels, et ce, bien qu'elle était beaucoup plus coûteuse que les précédentes campagnes effectuées par les autres entreprises engagées par TOITURES BOYER;
- 32) C'est alors que la représentante de PAGES JAUNES porte à l'attention du représentant de TOITURES BOYER, pour la première fois, l'existence dans les conditions et modalités du CONTRAT, d'une clause de renonciation à son droit à la résiliation unilatérale de son CONTRAT;
- 33) En aucun temps préalablement à la signature du CONTRAT, la représentante de PAGES JAUNES n'a porté à l'attention du représentant de TOITURES BOYER l'existence de cette clause;
- 34) En effet, au cours de la rencontre du 22 juin 2016, les parties n'ont jamais discuté des conditions et modalités associées au CONTRAT ou encore de l'existence d'un terme;
- 35) Le représentant de TOITURES BOYER était donc sous le choc puisque sa société n'est pas exploitée activement durant la saison hivernale, soit entre les mois de décembre et de mars, rendant inutile quelconque service publicitaire;
- 36) Après avoir refusé catégoriquement la demande de résiliation unilatérale présentée par TOITURES BOYER, le représentant de PAGES JAUNES affirme que la seule chose qu'ils peuvent faire dans les circonstances est de répartir également sur les 6 derniers mois du CONTRAT, les sommes dues pour les services « SEMCF » et « SDDCF » pour les mois de décembre 2016, janvier 2017 et février 2017, représentant une somme totale de 16 500\$;
- 37) Quant aux autres services, soit le « BOOST5 » et le « FBCF », le représentant

de PAGES JAUNES, refuse de répartir également sur les 6 derniers mois du Contrat les sommes dues et TOITURES BOYER est contraint de continuer à payer ces sommes mensuellement, et ce, malgré le fait que sa société n'est pas en exploitation;

- 38) Devant le refus catégorique de PAGES JAUNES de résilier le CONTRAT, et faute d'une meilleure alternative, le représentant de TOITURES BOYER accepte à contrecœur de modifier le CONTRAT, uniquement quant à la répartition de l'engagement prévu au CONTRAT pour les services « SEMCF » et « SDDCF ».
- 39) Les parties conviennent donc simplement d'augmenter les mensualités payables pour les services « SEMCF » et SDDCF », passant de 9 mensualités de 5500\$ à 6 mensualités de 8250\$, et ce, à compter du 1 mars 2017 entraînant donc une suspension des services « SEMCF » et « SDDCF » entre décembre 2016 et février 2017;
- 40) Le 29 novembre 2016, il signe un *Contrat publicitaire* (ci-après le « **CONTRAT MODIFIÉ** ») qui est en tout point identique au CONTRAT et qui modifie uniquement la répartition de l'engagement prévu au CONTRAT pour les services « SEMCF » et » SDDCF », de la manière ci-haut mentionnée, le tout tel qu'il appert du CONTRAT MODIFIÉ, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-6** »;;
- 41) À compter du 1er mars 2017, les mensualités payables par TOITURES BOYER pour les quatre (4) prestations de services distinctes offertes par PAGES JAUNES en vertu du CONTRAT se détaillent donc ainsi:

SERVICES	MENSUALITÉ (\$) +TPS/TVQ
BOOSTS	320,00\$
SEMCF	6 500,00\$
SDDCF	1 750,00\$
FBCF	1 000,00\$

- 42) Entre le 1er décembre 2016 et le 28 février 2017, malgré la présentation préalable d'une demande de résiliation unilatérale de son CONTRAT, TOITURES BOYER a dû verser à PAGES JAUNES une somme totale, taxes incluses, de 4 553,01\$ pour les services BOOSTS et FBCF;
- 43) Le 30 mars 2017, TOITURES BOYER a transmis au représentant PAGES JAUNES un courriel demandant pour une deuxième fois l'arrêt des services et

la résiliation immédiate du CONTRAT, le tout tel qu'il appert du courriel du 30 mars 2017, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-7** »;

- 44) Le 6 avril 2017, voyant que les services n'avaient pas été arrêtés, le représentant de TOITURES BOYER transmet un second courriel afin de rappeler à PAGES JAUNES qu'il avait transmis, le 30 mars 2017, un courriel demandant la résiliation de son CONTRAT, et que, conséquemment, il n'était plus responsable des sommes déboursées par PAGES JAUNES pour les services publicitaires découlant du CONTRAT,, le tout tel qu'il appert du courriel du 6 avril 2017, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-8** »;
- 45) En réponse au courriel du représentant de TOITURES BOYER, le représentant de PAGES JAUNES affirme ne pas être en mesure de « briser » le CONTRAT sauf si le représentant de TOITURES BOYER est en mesure de démontrer que PAGES JAUNES ne remplit pas ses obligations contractuelles, le tout tel qu'il appert du courriel du 6 avril 2017, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-9** »;
- 46) Le 14 avril 2017, TOITURES BOYER paye la somme de 11 003,12\$ pour les services rendus au mois de mars 2017, et ce, malgré la présentation préalable d'une demande de résiliation unilatérale de son CONTRAT, le tout tel qu'il appert du relevé de compte bancaire de TOITURES BOYER pour le mois d'avril 2017, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-10** »;
- 47) Le 16 mai 2017, TOITURES BOYER paye la somme de 11 003,12\$ pour les services rendus au mois d'avril 2017, et ce, malgré la présentation préalable d'au minimum trois (3) demandes distinctes de résiliation unilatérale de son CONTRAT, le tout tel qu'il appert du relevé de compte bancaire de mai 2017, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-11** »;
- 48) Le 14 décembre 2017, TOITURES BOYER reçoit de la part des procureurs de PAGES JAUNES une mise en demeure de payer la somme 46 303,47\$, le tout tel qu'il appert de la lettre de mise en demeure, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-12** »;
- 49) Le 21 mars 2018, TOITURES BOYER reçoit la signification d'une demande introductive d'instance en recouvrement de deniers émanant de PAGES JAUNES qui lui réclame une somme totale de 45 853,05\$, soit les sommes prévues au CONTRAT pour les mois de mai, juin, juillet et août 2017;
- 50) TOITURES BOYER, n'avait jamais été poursuivie devant les tribunaux par le passé, cette dernière ayant toujours honoré ses engagements contractuels;
- 51) TOITURES BOYER s'est donc retrouvé poursuivie par une société publique

pancanadienne alors que sa société n'est qu'une petite entreprise, et le tout pour des services qu'elle avait contractés mais dont elle était en droit de demander la résiliation unilatérale;

- 52) Fort de son expérience passée avec les autres entreprises avec lesquelles elle avait contracté pour les mêmes types de services, TOITURES BOYER ne comprenait pas comment sa société pouvait être poursuivie pour une somme de 45 853,05 \$ qui représente 43 % de son bénéfice net annuel simplement pour avoir exercé, de bonne foi, son droit de résilier unilatéralement le CONTRAT, comme il avait toujours pu le faire par le passé;
- 53) Face à cette incompréhension, TOITURES BOYER s'est trouvé dans l'obligation de contacter un avocat afin de répondre à l'avis d'assignation;
- 54) La demande de PAGES JAUNES a créé un stress financier important pour TOITURES BOYER, ainsi qu'une grande perte de temps puisque, contrairement à PAGES JAUNES, l'entreprise n'a que de mince ressources logistiques qui ont dû se concentrer sur la recherche de documents et de correspondances avec PAGES JAUNE afin de se défendre;
- 55) Le temps consacré, soit environ une vingtaine d'heures, à cette défense, soit la recherche de documents et les entrevues avec l'avocat pour la préparation du dossier, a été du temps perdu qui aurait pu être consacré à la recherche de clientèle et à la prestation de ses services;

ii) Renonciation claire et sans équivoque au droit de résiliation unilatéral de l'article 2125 C.c.Q.

- 56) Le représentant de TOITURES BOYER a tenté, à au minimum trois (3) reprises, soit en novembre 2016, le 30 mars 2017 et le 6 avril 2017 de demander la résiliation unilatérale du CONTRAT en vertu de l'article 2125 C.c.Q., ce qui a été refusé par le représentant de PAGES JAUNES à chacune de ces occasions;
- 57) TOITURES BOYER a exercé son droit à la résiliation unilatérale de bonne foi;
- 58) PAGES JAUNES justifie son refus en se basant sur l'article 7 des *Conditions et modalités*, jointes au CONTRAT, qui statue que « *le client ne peut résilier le présent Contrat unilatéralement, sauf de manière prévue à l'article 4* », le tout tel qu'il appert des *Conditions et modalités*, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « **Pièce P-13** »;
- 59) Bien que les parties puissent renoncer par convention aux dispositions de l'article 2125 C.c.Q., cet article n'étant pas d'ordre public, encore faut-il que cette renonciation soit faite de façon claire et non-équivoque ce qui n'est pas le cas en l'espèce;

- 60) En effet, la présence dans les *Conditions et modalités* d'une clause de renonciation à un droit de résiliation unilatérale du CONTRAT par TOITURES BOYER n'a jamais été expliquée ou même simplement portée à la connaissance de TOITURES BOYER préalablement à la signature du CONTRAT;
- 61) De plus, l'article 4 de la Pièce P-13 ne prévoit aucun mécanisme permettant la résiliation unilatérale du CONTRAT par le client et porte plutôt sur la reconduction tacite du CONTRAT;
- 62) Les dispositions du CONTRAT semblent donc confondre et assimiler « résiliation unilatérale » et « avis de non-renouvellement », menant à une ambiguïté évidente dans son interprétation;
- 63) Cette ambiguïté dans la formulation du CONTRAT porte à confusion et empêche TOITURES BOYER de saisir la portée réelle des dispositions relatives à la renonciation à son droit de résiliation unilatérale conféré par l'article 2125 C.c.Q.;
- 64) TOITURES BOYER n'a donc pas renoncé, de façon claire et sans équivoque, à son droit de résiliation unilatérale conféré par l'article 2125 C.c.Q.;
- 65) Dans ce contexte, TOITURES BOYER allègue que PAGES JAUNES a commis une faute en incluant dans les *Conditions et modalités* une clause de renonciation à la résiliation unilatérale dont la formulation est confuse, empêchant ainsi le client d'en saisir pleinement la portée réelle et donc de renoncer clairement et sans équivoque à son droit de résiliation unilatérale, et ce, en toute connaissance de cause;
- 66) Le fait d'imposer la renonciation à ce droit sans que le client ne connaisse les risques et les conséquences qui en découlent a pour effet de contrer l'objectif poursuivi par l'article 2125 du *Code civil du Québec*;
- 67) En novembre 2016, TOITURES BOYER pouvait donc, à bon droit, présenter une demande de résiliation unilatérale de son CONTRAT;

iii) La qualification du CONTRAT à titre de « contrat d'adhésion »

- 68) TOITURES BOYER allègue que le CONTRAT en est un d'adhésion au sens de l'article 1379 du *Code civil du Québec*, puisque toutes les stipulations essentielles ont été imposées par une seule partie, en l'occurrence PAGES JAUNES et que lesdites stipulations ne pouvaient être discutées ou négociées;
- 69) En effet, les *conditions et modalités* associées au CONTRAT sont standardisées et PAGES JAUNES se réserve le droit de les modifier unilatéralement en publiant une mise-à-jour sur son site web;

- 70) De plus, PAGES JAUNES est une entreprise cotée en bourse dont le chiffre d'affaires la place parmi les entreprises les plus importantes au Canada dans son domaine ce qui lui permet d'être dans un position de force lorsqu'elle négocie le CONTRAT avec TOITURES BOYER;
- 71) PAGES JAUNES a également accès à plusieurs conseillers juridiques à l'interne en plus d'avoir des ressources financières suffisantes pour avoir recours fréquemment aux services de conseillers juridiques externes, ce qui n'est pas le cas de TOITURES BOYER;
- 72) La position de force de PAGES JAUNES lui permet donc d'imposer à TOITURES BOYER les stipulations essentielles du CONTRAT, qui incluent notamment l'article 7 des *Conditions et modalités*, soit la clause de renonciation par TOITURES BOYER à son droit de résiliation unilatérale conféré par l'article 2125 C.c.Q.;
- 73) TOITURES BOYER allègue que l'article 7 du CONTRAT, qui est un contrat d'adhésion, est une clause abusive au sens de l'article 1437 du *Code civil du Québec* puisqu'elle prive TOITURES BOYER d'un droit que le législateur lui a conféré pour sa protection;
- 74) 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 pour sa protection;
- 75) L'objectif de ce droit à la résiliation unilatérale est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse et se justifie par le caractère personnalisé de l'engagement;
- 76) TOITURES BOYER demande donc au Tribunal de déclarer que l'article 7 du CONTRAT constitue une clause abusive d'un « contrat d'adhésion » et conséquemment cette clause devrait être déclarée nulle par le Tribunal;
- 77) En novembre 2016, TOITURES BOYER pouvait donc, à bon droit, présenter une demande de résiliation unilatérale de son CONTRAT;

iv) Les dommages

- 78) PAGES JAUNES a commis une faute en refusant de résilier le CONTRAT malgré les multiples demandes de résiliation unilatérale présentées par TOITURES BOYER;
- 79) Le refus de PAGES JAUNES de permettre à TOITURES BOYER de résilier unilatéralement son CONTRAT est contraire aux dispositions de l'article 2125 du *Code civil du Québec* et les sommes réclamées pour les services rendus suite à la demande de résiliation unilatérale du CONTRAT dépassent largement le montant que pourrait justifier PAGES JAUNES en application de l'article 2129 du *Code civil du Québec*;

- 80) La suppression ou la réduction des sommes réclamées par PAGES JAUNES cadrerait avec les balises et paramètres de l'article 2129 C.c.Q. et de la jurisprudence, soit le montant du préjudice réel subi par cette dernière en excluant toute perte de profits futurs;
- 81) TOITURES BOYER considère que les sommes réclamées devraient être annulés ou substantiellement réduites pour qu'elles reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par PAGES JAUNES et qu'elle est en mesure de prouver, et ce, en application de l'article 2129 C.c.Q., et ce, en excluant toute perte de profits;
- 82) En l'espèce, lors de l'audition, TOITURES BOYER entend démontrer que le modèle d'affaire de PAGES JAUNES est tel que les revenus découlant des services sont limités à la redevance payée par des tiers sur la publicité placée au nom des clients auprès desdits tiers, ce qui fait en sorte qu'elle n'aurait subi aucun préjudice lors de la résiliation autre qu'une perte de profits futurs;
- 83) TOITURES BOYER demande donc au Tribunal d'annuler l'ensemble des factures émises à la suite de la demande de résiliation unilatérale du CONTRAT présentée par TOITURES BOYER en novembre 2016, ainsi que le remboursement complet des sommes payées à PAGES JAUNES après le 30 novembre 2016, date de la demande de résiliation unilatérale du CONTRAT, pour une somme totale de 26 559,25 \$ (*sauf à parfaire*);
- 84) TOITURES BOYER demande également au Tribunal de condamner PAGES JAUNES à lui verser une somme de 5000,00\$ (*sauf à parfaire*) à titre de dommages moraux pour compenser les inconvénients qui découlent des procédures de recouvrement entreprises par PAGES JAUNE pour recouvrir les sommes réclamées suite à la demande de résiliation unilatérale du CONTRAT, soit après le mois de novembre 2016;

b) Le cas des MEMBRES

- 85) PAGES JAUNES utilise avec une large partie, voir avec l'ensemble de ses clients, un contrat standardisé et des *conditions et modalités* similaires, voir identiques, à celles du CONTRAT;
- 86) TOITURES BOYER entend démontrer lors de l'audition que les pratiques de commerce, la culture d'entreprise, les procédés internes et le mode de rémunération des employés de PAGES JAUNES visent l'acquisition, coûte que coûte, de nouveaux clients;
- 87) Cette acquisition est effectuée avec du démarchage agressif et de la vente souvent effectuée sous pression;
- 88) Les représentants des ventes de PAGES JAUNES, systématiquement,

négligent ou omettent de s'assurer que le client acquière une connaissance suffisante du contrat standardisé et des *conditions et modalités*;

- 89) Ce n'est que lorsque le MEMBRE, de bonne foi, demande unilatéralement la résiliation de son contrat, que PAGES JAUNES l'informe de l'existence dans les *conditions et modalités*, de l'article 7, soit une clause de renonciation au droit de résiliation unilatérale du contrat de service;
- 90) PAGES JAUNES exploite ensuite sa position de force, en ne donnant pas suite aux demandes qui ne proviennent pas de membres en règle du Barreau du Québec et en formant spécifiquement les représentants du service à la clientèle afin qu'ils mettent de la pression sur le client pour que, faute d'alternative, ils acceptent de continuer de payer;
- 91) Advenant que le MEMBRE décide de cesser ses paiements suite à la présentation d'une demande de résiliation unilatérale de son contrat de service, PAGES JAUNES n'hésite pas à recourir aux services d'avocats ou d'agences de recouvrement pour tenter et/ou menacer d'intenter des poursuites judiciaires;
- 92) À titre d'exemple, les procureurs mandatés par PAGES JAUNES n'hésitent pas à transmettre à des MEMBRES des mises-en-demeure accompagnées par des « Projets » de *Demande introductive d'instance* qu'ils menacent de déposer en l'absence de paiement, et ce, même lorsque les montants dûs sont de moins de 1000,00\$, le tout tel qu'il appert de la lettre de mise-en-demeure de Me Jean-François Mallette du 4 juin 2018, copie étant produite au soutien des présentes sous la cote « Pièce P-14 »;
- 93) Il ne fait aucun doute que cette tactique ne vise qu'à intimider les MEMBRES, qui sont dans une position de faiblesse, puisque PAGES JAUNES a l'obligation d'être représentée par procureurs devant les tribunaux, et que donc, elle n'entend pas réellement aller de l'avant avec la *Demande introductive d'instance* puisque les honoraires de ses procureurs sont supérieurs au montant dûs par le MEMBRE;
- 94) Les préjudices des MEMBRES sont similaires à ceux de TOITURES BOYER, soit le stress découlant de la réception d'une mise en demeure, d'appels d'agence de recouvrement et ultimement de la réception de *Demande introductive d'instance*;
- 95) La plupart des MEMBRES ne sont que des particuliers ou des petites entreprises ne possédant pas les ressources et l'expérience de PAGES JAUNES quant aux réclamations et aux processus judiciaires;
- 96) Le stress financier lié aux réclamations de PAGES JAUNES pour des services pour lesquels les MEMBRES ont demandé à bon droit la résiliation unilatérale de leur contrat de service est donc important;

- 97) La perte de temps des MEMBRES, n'ayant pas les ressources logistiques de la société pancanadienne et devant concentrer leurs efforts afin de développer leur clientèle et sur les activités quotidiennes de leurs petites ou moyennes entreprises, est donc importante;
- 98) La cause d'action et le fondement juridique de l'action de chacun des MEMBRES contre PAGES JAUNES sont donc fondamentalement les mêmes que ceux de TOITURES BOYER;
- 99) Dans ce contexte, les allégués des paragraphes 56 à 84 des présentes s'appliquent à l'ensemble des MEMBRES compte tenu des adaptations nécessaires;
- 100) La présente demande est bien fondée en faits et en droits;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR:

ACCUEILLIR la présente demande introductive d'instance;

DÉCLARER qu'il n'y a pas eu de renonciation claire et non équivoque par TOITURES BOYER à son droit de résiliation unilatérale d'un contrat de service prévu par l'article 2125 C.c.Q.

DÉCLARER nulle la clause 7 des *Conditions et modalités* associés au CONTRAT de PAGES JAUNES;

DÉCLARER nulles toutes les factures transmises à TOITURES BOYER par PAGES JAUNES, après la date de demande unilatérale de résiliation de son CONTRAT, soit en novembre 2016;

CONDAMNER PAGES JAUNES à verser à TOITURES BOYER la somme de **26 559,25 \$** (*sauf à parfaire*) 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 présente demande;

SUBSIDIAIREMENT, **CONDAMNER** PAGES JAUNES à verser à TOITURES BOYER la somme excédant le préjudice réellement subi, 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 présente demande;

CONDAMNER PAGES JAUNES à verser à TOITURES BOYER la somme de 5 000,00\$ (*sauf à parfaire*) à titre de dommages moraux, 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 présente demande;

DÉCLARER nulles toutes les factures transmises par PAGES JAUNES à chacun des MEMBRES après la date de leur demande unilatérale de résiliation de leurs contrats respectifs;

CONDAMNER PAGES JAUNES de verser à chacun des MEMBRES une somme équivalente aux sommes payées à la suite à leur demande de résiliation unilatérale d'un contrat de service, et ce, pour toutes les demandes présentées depuis le 8 juin 2015, 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 présente demande;

SUBSIDIAIREMENT, **CONDAMNER** PAGES JAUNES à verser à chacun des MEMBRES la somme excédant le préjudice réellement subi, 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 présente demande;

CONDAMNER PAGES JAUNES à payer à chacun des MEMBRES la somme de 5 000,00\$ (*sauf à parfaire*) à titre de dommages moraux, 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 présente demande;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles, dans la mesure du possible, selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;

CONDAMNER PAGES JAUNES 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.

MONTREAL, ce 25^e jour de Septembre 2019

(S) CaLex Légal inc.

CaLex Légal Inc.

Avocats de la partie demanderesse
TOITURES T.B. BOYER INC.

Me Jean-Philippe Caron

Me Johanna Sarfati

Me Alessandra Esposito Chartrand

jpc@calex.legal

j.sarfati@ostavocats.ca

aec@calex.legal

4214 rue Saint-Jacques

Montréal, QC, H4C 1J4

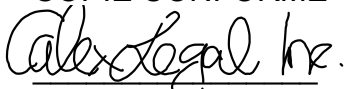
Téléphone : (514) 548 3023

Télécopieur : (514) 846 8844

N/R : 1018-02

Code d'impliqué : BP3268

COPIE CONFORME


CaLex Légal Inc.

AVIS D'ASSIGNATION
(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour Supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande introductive d'instance.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal situé au 1, rue de Notre-Dame Est (Québec) H2Y 1B6 dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat de la demanderesse ou, si cette dernière n'est pas représentée, à la demanderesse elle-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance, la partie demanderesse communique les pièces suivantes :

- « Pièce P-1 » : Extrait du Registre des entreprises du Québec de TOITURES BOYER;
- « Pièce P-2 » : Avis au lecteur au 28 février 2018 de TOITURES BOYER préparé par Manon Boudreau CPA;
- « Pièce P-3 » : Extrait du Registre des entreprises du Québec de PAGES JAUNES;
- « Pièce P-4 » : Rapport annuel 2018 de PAGES JAUNES;
- « Pièce P-5 » : CONTRAT;
- « Pièce P-6 » : CONTRAT MODIFIÉ;

- « Pièce P-7 » : Courriel de résiliation daté du 30 mars 2017 de Benoît Boyer;
- « Pièce P-8 » : Second courriel de résiliation daté du 6 avril 2017 de Benoît Boyer;
- « Pièce P-9 » : Courriel de réponse aux demandes de résiliation de Maxime Lacoste daté du 6 avril 2017;
- « Pièce P-10 » : Relevé du compte bancaire de TOITURES BOYER du mois d'avril 2017;
- « Pièce P-11 » : Relevé du compte bancaire de TOITURES BOYER du mois de mai 2017;
- « Pièce P-12 » : Lettre de mise-en-demeure de PAGES JAUNES en date du 14 décembre 2017;
- « Pièce P-13 » : *Conditions et modalités* de PAGES JAUNES;
- « Pièce P-14 » : lettre de mise-en-demeure de Me Jean-François Mallette, procureur de PAGES JAUNES, en date du 4 juin 2018

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.



Jean-Philippe Caron <jpc@calex.legal>

ICATION (C.S. 500-06-000931-184) (Demande introductive d'instance d'une action collective (art. 583 C.p.c.)

1 message

Jean-Philippe Caron <jpc@calex.legal>

25 septembre 2019 à 09:38

À : "Préfontaine, Éric" <eprefontaine@osler.com>, "Plamondon, Frédéric" <fplamondon@osler.com>

Cc : ACastonguay@osler.com, Alessandra Esposito Chartrand <aec@calex.legal>, JOHANNA SARFATI

<j.sarfati@ostavocats.ca>

BORDEREAU DE TRANSMISSION POUR NOTIFICATION PAR COURRIEL**-AVIS-**

Veillez prendre note que cette transmission constitue une notification de procédures judiciaires en vertu des articles 110 et 134 du Code de procédure civile

EXPÉDITEUR**CaLex Légal Inc.**

Me Jean-Philippe Caron, Me Johanna Sarfati
et Me Alessandra Esposito Chartrand
jpc@calex.legal | j.sarfati@ostavocats.ca
aec@calex.legal

4214 Rue St-Jacques
Montréal (Québec) H4C 1J4
Tél. : (514) 548-3023
Fax : (514) 846-8844

Avocats de la partie demanderesse
Toitures T.B. Boyer Inc.

DESTINATAIRES**OSLER, HOSKIN & HARCOURT, S.E.N.C.R.L./S.R.L.**

Me Éric Préfontaine et Me Frédéric Plamondon
eprefontaine@osler.com | fplamondon@osler.com
1000, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 2100
Montréal (Québec) H3B 4W5
Téléphone : 514 904 5809
Télécopieur : 514 904 8101

Avocats de la partie défenderesse
Pages Jaunes Solutions Numériques et Médias Limitée

Date de transmission : 25 septembre 2019

Heure de transmission : Voir Bordereau

Nature du document : ***Demande introductive d'instance d'une action collective (Art. 583 C.p.c.)***

Nombre de pages transmises : 19

Numéro(s) de dossier : C.S. 500-06-000931-184



Me Jean-Philippe Caron, LL.B.


Avocat et médiateur

T. 514.548.3023 | F. 514.846.8844

jpc@calex.legal | www.calexboutique.com

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email is confidential and may be privileged. If you are not the intended recipient please notify the sender immediately, and please delete it; you should not copy it or use it for any purpose or disclose its contents to any other person.

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ : Ce courriel est confidentiel et peut être protégé par le secret professionnel. Si vous n'en êtes pas le destinataire visé, veuillez en aviser l'expéditeur immédiatement et le supprimer; vous ne devez pas le copier, ni l'utiliser à quelque fin que ce soit, ni divulguer son contenu à qui que ce soit.

 **20190924_DII_VF_CC.pdf**
476K

Informations administratives

Objet du litige :
ACTION COLLECTIVE

Valeur du litige : **N/A**

N/R : **RCPJ/1018-02**

No. 500-06-000931-184

**COUR SUPÉRIEURE
CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES
DISTRICT DE MONTRÉAL**

TOITURES T.B. BOYER INC.

Partie demanderesse

c.

**PAGES JAUNES SOLUTIONS NUMÉRIQUES ET
MÉDIAS LIMITÉE**

Partie défenderesse

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
D'UNE ACTION COLLECTIVE
(Art. 583 C.p.c.)**

COPIE CONFORME

BP3268

CaLex Legal Inc.

4214 rue St-Jacques
Montréal, QC, H4C1J4
T: +1 514.548.3023
F: +1 514.846.8844

Avocats de la partie demanderesse

TOITURES T.B. BOYER INC.

Me Jean-Philippe Caron, Me Johanna Sarfati
Et Me Alessandra Esposito Chartrand

jpc@calex.legal

j.sarfati@ostavocats.ca

aec@calex.legal

