

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000436-085

DATE : 23 octobre 2019

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

UNION DES CONSOMMATEURS

Demanderesse

et.

MYRNA RAPHAËL

Personne désignée

c.

BELL CANADA

Défenderesse

JUGEMENT

1. LE CONTEXTE

[1] Le 29 mai 2008, la Demanderesse introduit une demande d'autorisation d'exercer une action collective devant la Cour supérieure du Québec pour le compte des abonnés à un des forfaits internet haute vitesse de Bell et résidant au Québec.

[2] Le 18 juillet 2008, le juge André Prévost permet la modification de la demande d'autorisation d'une action collective pour y inclure les résidents de l'Ontario. Bell consent à cette modification.

[3] Le 22 février 2011, la juge Suzanne Courteau rejette la demande d'autorisation.

[4] Le 12 juillet 2012, la Cour d'appel autorise la Demanderesse et la personne désignée (collectivement, « les Demanderessees ») à introduire l'action collective contre Bell pour le compte des membres du groupe résidant au Québec et en Ontario. Le jugement définit le groupe pour lequel les Demanderessees sont autorisées à introduire l'action collective :

[7] [...]

Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, le ou depuis le 28 octobre 2007, étaient ou se sont abonnées à un service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (ledit service étant ou ayant été commercialisé notamment sous l'un ou l'autre des noms ou marques suivantes : Internet total essentiel, Internet total essentiel plus, Internet total performance, Internet total performance plus, Internet total max, Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico intermédiaire) et qui utilisent des applications de partage de fichiers poste-à-poste, entre 16 h 30 et 2 h, depuis le 28 octobre 2007

[5] La Cour d'appel identifie aussi les principales questions de faits et de droit à être traitées dans l'action collective autorisée :

[8] IDENTIFIE comme suit les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement :

1. L'intimée en limitant volontairement la vitesse de transfert de données, offre-t-elle aux membres du Groupe un service conforme aux représentations qu'elle fait relativement au « Service d'accès Internet ADSL »?
2. Dans la négative, l'intimée a-t-elle fait et fait-elle des représentations trompeuses au sens de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (L.O. 2002, chap. 30, annexe A);
3. L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 52 de la Loi canadienne sur la concurrence?
4. À titre de fournisseur d'un service Internet Haute vitesse l'intimée peut-elle se réserver contractuellement le droit de priver sciemment une portion significative de ses abonnés de l'aspect « Haute vitesse » du service qu'elle leur vend?
5. Le contrat de service lui permet-il à l'intimée de réduire systématiquement la vitesse du service fourni à certains de ses abonnés sans les en aviser au préalable?
6. En limitant volontairement la vitesse de transfert de données, l'intimée limite-t-elle sans droit les services que les membres du groupe sont en droit d'obtenir en vertu du contrat les liant à l'intimée?

7. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer une réduction des frais d'abonnement mensuels au « Service d'accès Internet ADSL » et le remboursement des frais d'abonnement payés en trop et, le cas échéant, en déterminer le montant ou le mode de calcul?
8. Les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'intimée des dommages-intérêts punitifs en vertu des lois sur la protection du consommateur applicables? Dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à ce titre?
9. Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévus par la loi sur les montants susdits et, le cas échéant, au remboursement des frais d'expert?

[6] À la demande des parties et pour leur permettre de tenter un règlement de l'action collective, le dossier est ensuite suspendu. Le 30 avril 2015, les parties informent le juge gestionnaire de l'action collective que leurs négociations n'ont pas eu le succès escompté.

[7] Ce même 30 avril 2015, Bell demande la modification du groupe pour limiter la période visée par l'action collective, puisqu'elle a mis fin le 29 février 2012 à la pratique qui lui était reprochée.

[8] Le 13 octobre 2015, le juge Benoît Emery accueille la demande de modification du groupe, en plus d'approuver le texte et les modes de communication des avis aux membres convenus entre les parties. Les Demanderesses consentent à la modification de la description du groupe.

[9] Le 21 octobre 2015, les Demanderesses signifient la demande introductive d'instance en action collective.

[10] Le 18 décembre 2015, Bell notifie une demande en irrecevabilité partielle contre la portion de l'action visant l'Ontario pour cause de prescription. Selon l'article 4 de la *Loi sur la prescription des actions* de l'Ontario, le droit d'action se prescrit par deux ans. Bell Canada prétend que, puisque l'action a été déposée au Québec, la suspension de la prescription à partir de l'introduction du recours collectif, selon l'article 28 de la *Loi de 1992 sur les recours collectifs* de l'Ontario, ne s'applique pas.

[11] Dans un jugement du 9 mai 2018, la Cour supérieure rejette la demande en irrecevabilité de Bell, indiquant que le législateur ontarien n'a pu vouloir faire perdre le bénéfice de la suspension du droit d'action pour une action collective intentée dans une autre province, mais visant des résidents de l'Ontario.

[12] Le 29 août 2018, le juge Simon Ruel rejette la demande de permission d'en appeler de ce jugement.

[13] Le 7 novembre 2018, Bell signifie sa défense.

[14] Des interrogatoires ont eu lieu. Tant madame Raphaël qu'un représentant de Bell ont été interrogés. Les objections formulées lors de l'interrogatoire de ce dernier ont été tranchées par jugement du 29 août 2019.

[15] Bell demande la permission d'interroger 20 membres du groupe, dont dix du Québec et dix de l'Ontario.

[16] Elle demande la permission de poser les questions sur les thèmes généraux suivants :

- a) La prise de connaissance de publicités ou représentations ;
- b) Les circonstances et motifs de l'abonnement ;
- c) L'utilisation d'applications de partage de fichiers poste à poste ;
- d) La manifestation du préjudice allégué ;
- e) Les dommages subis et les démarches pour les mitiger, le cas échéant.

[17] Elle demande en outre d'obtenir la liste des membres qui se sont inscrits auprès de l'Union des consommateurs, avec leurs coordonnées. Dans la mesure où c'est à partir de cette liste que pourraient être sélectionnés les membres à interroger, le tribunal traitera de cette question en premier.

2. ANALYSE

a) **Obtention de la liste des membres**

[18] La question de la liste des membres a été posée lors de l'interrogatoire de madame Raphaël. Bell demandait également copie de la documentation soumise par ces membres. Elle y a depuis renoncé. La demande de liste a été réitérée dans la demande de permission d'interroger. Bell suggère que le tribunal sélectionne ensuite vingt personnes qui seront alors interrogées.

[19] Le représentant de l'Union, Me Boucher, aurait témoigné que 2000 personnes ont rempli un formulaire pour obtenir de l'information sur l'action collective. Ces personnes se sont inscrites directement auprès de l'Union, et non de ses avocats¹.

[20] La Cour d'appel s'est récemment prononcée sur l'accès par la défense à la liste de membres enregistrés auprès des avocats en demande². Elle a confirmé le jugement du juge Louis Lacoursière qui avait ordonné au représentant de dévoiler la liste

¹ Déclaration sous serment de Marcel Boucher, 3 avril 2019.

² *Belley c. TD Auto Finance Services Inc./Services de financement auto TD inc.*, 2018 QCCA 1727.

complète des membres « enregistrés » avec leur province de résidence³. Ce dossier concernait la perte d'un support informatique contenant la liste et les informations personnelles de la société DaimlerChrysler Financial Services Inc.

[21] Le juge Schrager écrit, au nom de la Cour :

[43] Furthermore, I agree with the trial judge that registered class members “cannot expect complete anonymity”. In principle, in civil matters, legal proceedings are public. Thus, the names of the parties become public information once formal court proceedings are commenced. Exceptions can exist subject to authorization of the court. I question whether there exists as some have observed, a principle of anonymity of members in a class action. Rather, anonymity of class members is merely a consequence of the nature of class proceedings and the procedural dynamic in which they are conducted. Indeed, it is the difficulty or impracticability to contact and obtain mandates from individuals that is one of the criteria for the authorization of class proceedings. There is no proof or other reason to conclude that the possibility that “registered” class members might be deposed pre-trial by the Respondent would inhibit them from coming forward. It merits repeating that the rule is that court proceedings are open and parties have a right to access relevant information. (Références omises).

[22] En l'espèce, bien que Bell connaisse l'identité de ses abonnés, elle ne connaît pas nécessairement ceux qui auraient utilisé des applications de partage de fichiers poste-à-poste entre 16 h 30 et 2 h.

[23] Le tribunal estime que l'information peut être utile entre autres à la quantification des dommages qui sont réclamés collectivement.

[24] Puisque l'inscription s'est faite auprès de l'Union plutôt qu'auprès de ses avocats, et malgré le statut de « quasi-partie » des membres du groupe⁴, la question du secret professionnel ne se pose pas.

[25] L'avocat de l'Union a soulevé le privilège relatif au litige. Le tribunal croit qu'une objection sur cette base sera mieux soulevée dans le contexte des questions qui pourront être posées aux membres interrogés. Le tribunal ne peut en disposer de manière générale.

[26] Conformément à la décision de la Cour d'appel dans *Belley*, le tribunal ordonne la communication de la liste des membres qui ont rempli le formulaire d'inscription auprès de l'Union des consommateurs.

³ *Belley c. TD Auto Finance Services Inc./Services de financement auto TD inc.*, 2017 QCCS 2668.

⁴ *Filion c. Québec (procureure générale)*, 2015 QCCA 352, paragr. 43; *Société des loteries du Québec c. Brochu*, 2006 QCCA 1117.

b) Interrogatoire des membres

[27] L'interrogatoire d'un membre, autre que le représentant, n'est autorisé que sur permission du tribunal, s'il estime que cet interrogatoire est utile pour décider des questions de droit ou de fait traitées collectivement (Article 587 C.p.c.). L'interrogatoire d'un membre n'est donc pas la règle, c'est l'exception : *Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré 2 et 3 c. Blouin*⁵. Il appartient à celui qui invoque l'utilité d'interrogatoires au préalable additionnels d'en faire la démonstration⁶.

[28] Malgré le caractère péremptoire de ces énoncés, il faut noter que dans ce dossier des éoliennes, les questions envisagées portaient sur la situation personnelle des membres et visaient plutôt à convaincre la Cour de l'absence de préjudice qu'à éclairer les questions collectives.

[29] Plusieurs décisions permettent la tenue de tels interrogatoires :

- *L'En-droit de Laval c. Institut Philippe Pinel de Montréal*⁷;
- *Boulerice c. Bell Canada*⁸;
- *Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MEDAC) c. Société financière Manuvie*⁹;
- *Lalande c. Compagnie d'arrimage de Québec Itée*¹⁰;
- *Charbonneau Daneau c. Bell Canada*¹¹;
- *Duguay c. Compagnie General Motors du Canada*¹²;
- *Option Consommateurs c. Société des loteries du Québec (Loto-Québec)*¹³.

[30] À ce stade-ci, il n'est pas requis de démontrer le caractère nécessaire de l'interrogatoire. Il suffit que celui-ci soit utile selon le tribunal.

⁵ 2017 QCCA 1357, paragr. 13.

⁶ *Blouin c. Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré 2 et 3*, 2017 QCCS 4654, paragr. 21.

⁷ 2006 QCCS 5351.

⁸ 2008 QCCS 6096.

⁹ 2012 QCCS 6197.

¹⁰ 2016 QCCS 2367.

¹¹ 2017 QCCS 4078.

¹² 2017 QCCS 2344.

¹³ C.S.M., 500-06-000822-169 ; jugement du 21 juin 2018. J. Mainville.

[31] Les parties à une instance demeurent, sous réserve du devoir des tribunaux d'assurer la saine gestion des instances, maîtres de leur dossier¹⁴. Il peut parfois être présomptueux de décider pour elles comment elles devront présenter leur preuve. Malgré le pouvoir de contrôle du tribunal, il y a lieu, en l'absence d'abus, de permettre les questions qui semblent pertinentes.

[32] La Cour d'appel vient de rappeler qu'il peut être téméraire de ne pas poser les questions aux membres du groupe en s'en remettant à une éventuelle lacune dans la preuve de la demande¹⁵ :

[734] Bien qu'il n'y ait pas lieu de s'attarder plus longuement sur ce point, on peut se demander pourquoi les appelantes n'ont pas saisi l'occasion d'interroger les membres identifiés à cette fin. Peut-être ont-elles considéré que ces personnes ne pouvaient constituer un échantillonnage représentatif de la situation des membres, mais cela semble peu compatible avec les balises fixées par la Cour dans son arrêt de 2014 précité ici au paragraphe [728]. Peut-être estimaient-elles, dans la foulée de l'une de leurs principales thèses, que l'absence selon elles de toute preuve de causalité individuelle de la part des intimés devait obligatoirement se traduire par le rejet des recours ou, de façon subsidiaire, que les recours devaient se solder par des réclamations individuelles plutôt que par un recouvrement collectif. On ne le sait pas.

[33] Que ces remarques aient été prononcées relativement à la stratégie au procès plutôt qu'à l'interrogatoire au préalable n'enlève rien à leur pertinence.

[34] Les auteurs Bisson et Johnston favorisent une interprétation large et libérale du droit à l'interrogatoire prévu à l'article 587 *C.p.c.*¹⁶.

[35] Leur interprétation rejoint celle du juge De Wever dans l'affaire *Pinel*¹⁷:

[5] Le Tribunal rappelle que ce critère de l'utilité dont fait mention l'article 1019 *C.p.c.*, doit s'interpréter conjointement avec celui qui favorise, de façon large et libérale, la divulgation de la preuve avant le procès.

[36] En l'espèce, madame Raphaël a été interrogée, et selon Bell, elle n'a pas été en mesure d'apporter un éclairage sur la situation d'autres membres¹⁸. Toujours selon Bell, elle a conclu son forfait avant la mise en place de la gestion du trafic et avant la

¹⁴ Article 19 *C.p.c.*

¹⁵ *Imperial Tobacco Canada Ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, par. 734.

¹⁶ Johnston, B. et Bisson, D. « L'interrogatoire des membres » Formation continue du Barreau - *Développements récents (2009)* 2009 EYB2009DEV1612, « 2.4.2, Les principes de la divulgation de la preuve ».

¹⁷ Préc., note 7; voir aussi *Boulerice*, préc., note 8, paragr. 13.

¹⁸ Transcription de l'interrogatoire du 15 mars 2018, p. 104.

publication, sur le site de Bell, des représentations reprochées qui sont à la base de l'action collective¹⁹.

[37] Le tribunal reprend les considérations exprimées par les juges Bouchard et Beaugé dans les affaires précitées :

[16] Certes, les questions que désire poser Bell Mobilité inc. aux membres du groupe permettront de vérifier si leur situation correspond à celle décrite par le demandeur et par le fait même, de déterminer si nous sommes en présence de questions communes. Elles permettront aussi d'apprécier leur réaction en regard des clauses qui apparaissent à la facture, leur compréhension de celles-ci et peut-être même, la clarté de ces clauses.

[17] Ce sont là des éléments utiles pour Bell Mobilité inc., car ils lui serviront à préparer sa défense et à répondre aux allégations de la requête introductive d'instance, notamment celles où le demandeur fait allusion aux clauses relatives au délai de paiement, à la date d'échéance, au mode de paiement accepté et aux frais de retard imputés le mois suivant, lesquels seront acquittés ultérieurement.²⁰

[8] Les défenderesses plaident que l'interrogatoire préalable de la demanderesse n'a pas permis de tester la véracité d'allégations fondamentales de l'action collective relatives au sous-groupe « publicité », car cette dernière n'a pas souscrit aux services sur la base d'une publicité, mais à la suite de la visite d'un représentant. De plus, elle n'a pas discuté de l'action collective avec des membres de ce sous-groupe. Ainsi, elle s'est avérée incapable de répondre aux questions des défenderesses sur la prise de connaissance des prétendues publicités trompeuses. Or, celles-ci font valoir que ces informations leur demeurent nécessaires pour vérifier le lien causal entre les publicités et le préjudice allégué en demande. Quant au sous-groupe « visite porte-à-porte », les défenderesses soutiennent que la demanderesse n'a pu expliquer en quoi les représentations de leurs préposés auprès d'autres membres s'avéreraient trompeuses. Elles ajoutent que la demanderesse a indiqué que leur représentant a personnalisé son offre en fonction de ses besoins pour battre le forfait d'un concurrent.

[16] La demanderesse ajoute qu'il s'avère inutile d'interroger les membres des sous-groupes pour connaître l'étendue de leur préjudice, car cette question sera traitée par les experts respectifs des parties. Cet argument ne convainc pas le Tribunal, car il faut distinguer l'existence d'un préjudice de sa quantification. Or, seuls les membres peuvent témoigner avoir ou non subi un préjudice.

[18] Le Tribunal ajoute que puisque la demanderesse recherche l'octroi de dommages-intérêts compensatoires, soit une mesure de réparation autre que celles prévues au premier alinéa de l'article 272 de la Loi sur la protection du

¹⁹ *Id.*, p. 27 et 29.

²⁰ *Boulerice*, préc., note 8.

consommateur, elle doit administrer la preuve d'un préjudice et établir le lien de causalité avec le comportement reproché aux défenderesses.²¹

[38] Ce dernier passage fait écho aux préoccupations de Bell qui veut être en mesure de se préparer à la preuve qui doit être faite des éléments mentionnés par la Cour suprême dans l'arrêt *Time*²² pour que le demandeur bénéficie de la présomption irréfragable de préjudice :

(1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance, et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat.

[39] Le tribunal conclut que les questions proposées sont ciblées et serviront à faire avancer le débat sur les questions collectives, à l'exception des questions portant sur la mitigation des dommages, qui relèvent des réclamations individuelles.

[40] Bell suggère de limiter la durée des interrogatoires à 60 minutes chacun. Cela représenterait 20 heures d'interrogatoires au total. Cette durée apparaît disproportionnée eu égard à la règle édictée par l'article 229 *C.p.c.*, qui fixe la durée maximale d'un interrogatoire à cinq heures.

[41] Le tribunal autorise l'interrogatoire oral de quatre membres du groupe, deux par province visée, pour un maximum de cinq heures au total.

[42] Les objections quant à la pertinence devront être prises sous réserve, conformément aux dispositions de l'article 228 *C.p.c.* et soumise pour adjudication subséquente au soussigné, qui disposera des objections sur échange d'arguments écrits d'un maximum de cinq pages par partie.

[43] Le tribunal autorise par ailleurs l'interrogatoire écrit de huit autres membres par province. La liste des questions devra être soumise, après la tenue des interrogatoires oraux, aux avocats de l'Union des consommateurs. Toutes les objections seront soumises d'avance au soussigné, en même temps que les objections orales, qui en disposera sur échange des arguments écrits ci-haut mentionnés.

[44] À défaut par les parties de s'entendre quant à l'identité des membres devant être interrogés dans les quinze jours du présent jugement, les parties soumettrons au soussigné la liste à partir de laquelle les membres seront tirés au sort.

²¹ *Charbonneau Daneau*, préc., note 11.

²² *Richard c. Time inc.*, [2012] 1 RCS 265, 2012 CSC 8, paragr. 124.

3. LES CONCLUSIONS

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[45] **ACCUEILLE** en partie la demande pour obtenir la liste des membres du groupe qui sont connus.

[46] **ORDONNE** à l'Union des consommateurs de remettre aux avocats de la défenderesse dans les quinze jours du présent jugement la liste des membres qui se sont inscrits auprès de l'Union des consommateurs, avec leurs coordonnées.

[47] **ACCUEILLE** en partie la demande pour permission d'interroger des membres du groupe.

[48] **PERMET** l'interrogatoire oral de deux membres québécois du groupe et l'interrogatoire oral de deux membres ontariens du groupe, pour une durée totale de cinq heures, portant sur les sujets suivants :

- a) La prise de connaissance de publicités ou représentations ;
- b) Les circonstances et motifs de l'abonnement ;
- c) L'utilisation d'applications de partage de fichiers poste-à-poste ;
- d) La manifestation du préjudice allégué ;
- e) Les dommages subis.

[49] **DÉCLARE** que les objections sur la pertinence devront être prises sous réserve, conformément aux dispositions de l'article 228 *C.p.c.* et soumises pour adjudication subséquente au soussigné, qui en disposera sur échange d'arguments écrits d'un maximum de cinq pages par partie.

[50] **PERMET** l'interrogatoire écrit de huit membres québécois et de huit membres ontariens du groupe, portant sur les mêmes sujets.

[51] **DÉCLARE** que la liste des questions devra être soumise, après la tenue des interrogatoires oraux, aux avocats de l'Union des consommateurs.

[52] **DÉCLARE** que toute objection sera soumise d'avance au soussigné, qui en disposera sur échange des arguments écrits d'un maximum de cinq pages par partie ci-haut mentionnés, en même temps.

[53] **DÉCLARE** qu'à défaut par les parties de s'entendre quant à l'identité des membres devant être interrogés dans les quinze jours du présent jugement, les parties soumettront au soussigné la liste à partir de laquelle les membres seront tirés au sort.

[54] **LE TOUT**, frais à suivre le sort du litige.



HON. SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

Me Mathieu Charest-Beaudry
Me François Lebeau
Me Clara Poissant-Lespérance
Trudel Johnston & Lespérance
Procureurs de la demanderesse

Me Marie Audren
Me Marc-André Grou
Audren Rolland
Procureurs de la défenderesse, Bell Canada

Date d'audience : 16 avril 2019