

CANADA

COUR SUPÉRIEURE
(Recours collectifs)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NATALIE MARTIN

N°. : 500-06-000611-125

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICA-
TIONS

Défenderesse

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE
SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS**

**AU SOUTIEN DE SA DÉFENSE, SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS
EXPOSE CE QUI SUIT :**

1. Quant au paragraphe 1 de la requête introductive d'instance, la défenderesse s'en remet au jugement autorisant le recours collectif.
2. Quant au paragraphe 2 de la requête introductive d'instance, elle nie tel que rédigé et s'en remet au contenu des contrats de téléphonie mobile.
3. Elle admet les paragraphes 3 et 4 de la requête introductive d'instance.
4. Quant aux paragraphes 5 et 6 de la requête introductive d'instance, il s'agit d'allégations portant sur le droit, auquel la défenderesse n'a pas à répondre à ce stade.
5. Quant au paragraphe 7 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet au contrat et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.
6. Quant aux paragraphes 8 à 10 de la requête introductive d'instance, ils soulèvent des arguments en droit et n'allèguent pas de faits.
7. Elle admet les paragraphes 11 et 12 de la requête introductive d'instance.
8. Quant aux paragraphes 13 à 16 de la requête introductive d'instance, elle s'en rapporte aux pièces alléguées et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.

9. Elle admet le paragraphe 17 de la requête introductive d'instance.
10. Quant au paragraphe 18 de la requête introductive d'instance, elle nie tel que rédigé puisqu'une multitude de facteurs peuvent faire en sorte qu'un consommateur choisisse de faire affaire avec la défenderesse plutôt qu'une autre.
11. Elle admet le paragraphe 19 de la requête introductive d'instance.
12. Quant au paragraphe 20 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet aux pièces P-5 et P-7, niant tout ce qui n'y serait pas conforme.
13. Quant aux paragraphes 21 à 27 de la requête introductive d'instance, il ne s'agit pas d'allégations factuelles, mais plutôt d'argumentations et d'opinions exprimées par les procureurs de la demanderesse.
14. Quant au paragraphe 28 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet à la pièce P-14 et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.
15. Quant au paragraphe 29 de la requête introductive d'instance, elle s'en rapporte à la pièce P-9 et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.
16. Quant au paragraphe 30 de la requête introductive d'instance, il s'agit d'une qualification juridique qui dépend notamment de l'utilisation faite par le client de la défenderesse.
17. Quant aux paragraphes 31 à 35 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet au contrat et nie tout ce qui n'y serait pas conforme.
18. Quant aux paragraphes 36 et 37 de la requête introductive d'instance, elle admet qu'il y a eu des augmentations mais nie quant au reste.
19. Elle nie les paragraphes 38 et 39 de la requête introductive d'instance.
20. Elle nie tels que rédigés les paragraphes 40 à 49 de la requête introductive d'instance, et s'en remet aux contrats allégués comme Pièces P-5 et P-7.
21. Elle admet le paragraphe 50 de la requête introductive d'instance.
22. Elle nie les paragraphes 51 à 57 de la requête introductive d'instance.
23. Quant aux paragraphes 58 à 60 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet aux documents allégués.
24. Elle admet le paragraphe 61 de la requête introductive d'instance.

25. Quant aux paragraphes 62 à 66 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet aux pièces alléguées.
26. Quant aux paragraphes 67 et 68 de la requête introductive d'instance, elle nie tels que rédigés.
27. Elle ignore les paragraphes 69 à 76 de la requête introductive d'instance, et s'en remet aux pièces alléguées dans ces paragraphes.
28. Elle nie les paragraphes 77 à 87 de la requête introductive d'instance.
29. Quant au paragraphe 88 de la requête introductive d'instance, elle s'en remet au jugement d'autorisation.
30. Elle nie le paragraphe 89 de la requête introductive d'instance.

ET POUR PLUS AMPLE DÉFENSE, LA DÉFENDERESSE SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS (« TELUS ») EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I- LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL ET LES ASPECTS CONSTITUTIONNELS

31. TELUS plaide respectueusement que les questions litigieuses soulevées par la demanderesse relèvent de la compétence exclusive du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications («CRTC»), conformément à la *Loi sur les télécommunications* L.C. 1993, c. 38. (la «Loi»).
32. La Loi confie notamment au CRTC le pouvoir exclusif de fixer et de réglementer les tarifs des services de télécommunication au Canada, incluant le rôle de s'assurer que ces tarifs soient justes et raisonnables.
33. Ce pouvoir inclue également le pouvoir et dans certains cas le devoir de ne pas intervenir, selon les conditions fixées par la Loi (c.f. art. 34 de la Loi).
34. Dans tous les cas, le pouvoir d'intervenir ou de s'abstenir de le faire est au cœur de la compétence exclusive du CRTC.
35. Jusqu'en 2013, le CRTC a exercé ses pouvoirs et décidé de ne pas intervenir sur ces sujets, tel qu'il appert notamment de ses décisions suivantes :
 - Décision CRTC 94-15, produite comme pièce D-2;
 - Décision CRTC 2012-556, produite comme pièce D-3.

36. Dans cette dernière décision (D-3), le CRTC, dans le cadre de l'exercice de sa compétence, a conclu notamment que :

21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que le degré de concurrence dans le marché des services sans fil mobiles suffit toujours à protéger les intérêts des utilisateurs en ce qui concerne les tarifs et le choix de fournisseurs de services concurrentiels. Le Conseil conclut que rien n'indique que les conditions nécessaires à l'abstention ont suffisamment changé pour justifier son intervention à l'égard des tarifs des services sans fil mobiles ou du degré de concurrence dans le marché de ces services. En vertu du paragraphe 34(2) de la Loi, le Conseil doit donc continuer à ne pas réglementer à cet égard. Le Conseil estime également que cette approche est conforme avec les Instructions, qui requièrent que le Conseil doit se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la Loi.

37. Toutefois, dans cette même décision (D-3), le CRTC a également conclu qu'il y avait lieu d'élaborer un Code obligatoire concernant les contrats de téléphonie sans fil :

27. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que pour réaliser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la Loi, il est nécessaire d'imposer, en vertu de l'article 24, une condition selon laquelle tous les FSSF (ndlr : *Fournisseurs de services sans fil*) mobiles sont tenus de respecter un code obligatoire visant à aborder la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes, et ce, afin d'assurer que les consommateurs ont accès aux renseignements et aux mesures de protection dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés dans le marché concurrentiel.

38. En 2013, le CRTC a donc tenu une très vaste consultation et des auditions au cours desquelles furent entendus notamment des intervenants de l'industrie et des groupes de consommateurs.

39. Suite à ce long processus, le CRTC a ainsi adopté, le 3 juin 2013, le *Code sur les services sans fil*, par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271.

40. L'un des enjeux discuté devant le CRTC à cette occasion concernait précisément la question de la modification des modalités des contrats de téléphonie sans fil.

41. Dans l'exercice de sa juridiction exclusive, le CRTC a notamment conclu et décidé ce qui suit concernant le modèle d'affaires des fournisseurs de services sans fil, relatif à la tarification fixe des principales modalités et à la tarification flexible des autres modalités (services optionnels) :

88. Toutefois, le Conseil estime qu'il est nécessaire d'interdire aux FSSF [fournisseurs de services] de modifier les principales modalités des contrats de services postpayés pendant la période d'engagement sans le consentement exprès du client. (...)

[...]

90. Le Conseil souligne que, contrairement aux principales modalités du contrat, le client n'accepte pas de période d'engagement pour les autres modalités du contrat. Le Conseil estime qu'il est déraisonnable que les modalités autres que les principales modalités, y compris les frais des services payables à l'utilisation et les frais des services facultatifs, demeurent les mêmes pendant toute la période d'engagement, alors que le client ne s'est pas engagé à accepter ces services pendant la durée du contrat. Par exemple, le consentement exprès de chaque client à la modification des frais d'itinérance ou à la politique sur la protection de renseignements personnels d'un FSSF serait une exigence excessivement lourde et empêcherait les FSSF d'innover dans leurs offres de services. Le Conseil estime que les principes applicables aux modalités du contrat énoncés ci-dessus s'appliquent aux documents connexes. (nous soulignons)

Le tout tel qu'il appert de la *Politique réglementaire de télécom* CRTC 2013-271, du 3 juin 2013.

42. Le CRTC considère donc qu'il serait déraisonnable que les tarifs des modalités accessoires (les services payables à l'utilisation ou par abonnement mensuel) demeurent identiques durant toute la période d'engagement, considérant que le client ne s'est pas engagé à accepter ces services pour la durée complète du contrat.
43. Le CRTC y approuve également le principe de la modification par l'envoi d'un avis aux clients lorsqu'un fournisseur de services sans fil désire modifier un service payable à l'usage :

91. Toutefois, les clients doivent comprendre les modifications qui sont apportées aux services payables à l'utilisation, aux services facultatifs, aux modalités autres que les principales modalités et aux autres documents connexes du contrat pour être en mesure de prendre des décisions éclairées quant à l'utilisation de leurs

services sans fil. Le Conseil estime qu'il convient d'exiger des FSSF qu'ils donnent un avis aux clients lorsqu'ils souhaitent modifier des modalités qui ne sont pas des modalités principales d'un contrat et des documents connexes de services postpayés. Le Conseil estime que la fourniture de cet avis est un fardeau relativement petit et approprié pour les FSSF.

44. Or, la requête en l'espèce demande au tribunal de se substituer au CRTC dans l'exercice de la compétence exclusive qui lui est dévolue par la Loi, en contestant précisément ce même modèle d'affaire.
45. En cherchant à empêcher les modifications de tarifs, la demanderesse demande en fait au tribunal de se substituer au CRTC et de légiférer sur les tarifs, ce qu'il ne peut faire.
46. Outre cet empiètement sur la compétence exclusive du CRTC, l'interprétation de la *Loi sur la protection du consommateur* avancée par la requérante est inconstitutionnelle et les dispositions invoquées ne peuvent s'appliquer à TELUS, pour les motifs qui seront plus amplement exposés dans un avis qui sera envoyé conformément à l'art. 95 C.p.c.
47. Sous réserve de ces arguments, même en présumant de l'applicabilité de la LPC et de la compétence du tribunal, le recours est mal fondé pour les motifs ci-après exposés.

II- PRESCRIPTION

48. La demanderesse conteste des modifications de tarifs qui, pour certaines, furent annoncées en 2007 et 2008.
49. Or, la requête en autorisation du recours collectif en la présente instance est datée du 3 mai 2012.
50. Les deux modifications alléguées au par. 62 et l'une de celles mentionnées au par. 63 furent annoncées plus de trois ans avant le dépôt de celle-ci, soit avant le 3 mai 2009.
51. Le recours fondé sur des modifications de tarifs antérieures au 3 mai 2009 est prescrit.

III- LE CONTRAT DE TÉLÉPHONIE MOBILE (AVANT LE 30 JUIN 2010)

52. Le contrat entre Mme Martin et TELUS (pièce P-9) contient des engagements mutuels pour un terme de trois ans, soit du 15 mars 2007 au 15 mars 2010.

53. Au moment de la signature du contrat, elle a notamment bénéficié d'un rabais de 249\$ sur l'appareil, lequel est octroyé en fonction de la durée de l'engagement du client.
54. Au départ, un client sélectionne un « forfait », ce qui comprend essentiellement un certain nombre de minutes d'utilisation du service voix durant diverses plages horaires, pour un prix déterminé.
55. Le client s'engage à payer le tarif convenu pour ces éléments identifiés du forfait, mais il ne s'engage pas à payer autre chose.
56. Le client a la possibilité de changer de forfait en cours de contrat, deux fois par année sans frais et pour 10\$ pour chaque changement additionnel.
57. Un client peut également utiliser des services optionnels, selon l'une ou l'autre des modalités suivantes :
 - En payant pour chaque usage;
 - En prenant un abonnement mensuel pour une fonction particulière;
 - En souscrivant à un « ensemble », qui inclut diverses fonctions, pour un prix global mensuel généralement plus avantageux;
58. Les services optionnels payables par usage pouvaient inclure notamment les appels interurbains, la messagerie textuelle, photo ou vidéo, la navigation web, etc.
59. Les fonctions optionnelles pouvaient inclure notamment des appels illimités à « Mes numéros préférés », des tranches supplémentaires de minutes ou de data, etc.
60. Pendant toute la durée du contrat, TELUS s'engage à ne pas augmenter le tarif du forfait mensuel, ni à en diminuer le nombre de minutes.
61. Cette garantie est explicitement décrite comme suit :

Quelle est ma garantie pendant la durée du contrat ?

En échange de votre engagement, TELUS garantit qu'elle n'augmentera pas le tarif de votre forfait mensuel pour le service ni ne diminuera le nombre de minutes prévu dans votre forfait mensuel. D'autres frais peuvent changer (comme les frais mensuels d'accès au réseau et les frais du service d'appel d'urgence 911) et des frais supplémentaires pourraient

s'appliquer, moyennant un préavis de trente jours de la part de TELUS.

62. Par contre, la possibilité de modifications des tarifs autres que celui du forfait choisi est ainsi dénoncée dès le départ. Il est donc impossible de soutenir que TELUS s'est engagée à maintenir ceux-ci pendant trois ans.
63. L'article 17 des Modalités de services (P-14) mentionne aussi que TELUS peut modifier unilatéralement les tarifs et les frais, moyennant un avis de trente jours :

17. Modifications

Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).

64. Tel que noté par le CRTC, un des avantages de ce type de structure contractuelle est de permettre une flexibilité permettant l'innovation dans l'offre de services, alors que le client ne s'engage pas à payer quoi que ce soit d'autre que son forfait pendant la durée du contrat.
65. Par ailleurs, un client peut souscrire à un « ensemble » ou un abonnement mensuel et le changer ou l'interrompre en tout temps. Il peut aussi utiliser les services payables à l'usage comme il l'entend. Dans les deux cas, le client ne prend aucun engagement au-delà du mois courant envers TELUS à cet égard.
66. Par son recours, Mme Martin veut forcer TELUS à maintenir en vigueur pour la durée de tous les contrats à long terme les tarifs de services payables à l'usage et ceux des abonnements ou ensembles, alors que :
- elle ne s'est aucunement engagée à les utiliser ni à les payer; et
 - il est prévu noir sur blanc au contrat que TELUS pourra changer ces tarifs.
67. Ceci aurait des conséquences non seulement injustes pour TELUS mais aussi des répercussions négatives pour les consommateurs.
68. En effet, accorder le recours de Mme Martin aurait pour résultat de :

- Annuler une clause explicite et essentielle du contrat, ce qui en dénaturerait l'essence et peut entraîner l'annulation du contrat;
 - Retirer les avantages de la flexibilité offerte par ce système, qui est à l'avantage des deux parties;
 - Empêcher les clients de profiter de baisses de tarifs, comme la baisse des frais d'itinérance;
 - Empêcher l'innovation dans l'offre de services, tant pour TELUS que pour ses concurrentes;
 - Contredire la décision du CRTC qui a conclu au caractère raisonnable et avantageux de ce type de pratique.
69. Le tribunal devrait refuser la demande d'annulation de la clause 17, d'abord parce que cette clause est valide mais sinon, subsidiairement, dans l'exercice de sa discrétion.

IV- LES CONTRATS DE LA REQUÉRANTE ET LES MODIFICATIONS QU'ELLE A CHOISIES

70. Afin d'illustrer les avantages de la flexibilité des ententes liant la demanderesse Mme Martin à TELUS, il est utile de rappeler l'historique des modifications qu'elle a choisi d'apporter, au fil des ans.
71. Le 15 octobre 2005, la demanderesse a signé son premier contrat avec TELUS d'une durée d'un (1) an dont le forfait s'intitule « *Parlez-moi 25* ». Elle bénéficiait alors de la promotion «messages textes illimités 30 jours», tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 octobre 2005 (page 3).
72. Le 17 avril 2006, la demanderesse modifie son forfait pour passer au forfait « *Parlez énormément 40* ». Aucun frais ne lui est facturé. Elle obtient également en prime les fonctions suivantes : « *New World Profile, Euphorike et Spark 7* » (pièce D-1, facture du 17 avril 2006, page 60).
73. Le 30 mai 2006, la demanderesse modifie une fois de plus son contrat pour prendre le forfait « *Parlez 50* », sans frais, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 juin 2006 (page 84).
74. En novembre 2006, la demanderesse modifie à nouveau son forfait et revient au forfait « *Parlez énormément 40* », encore une fois sans frais. (pièce D-1, facture du 17 novembre 2006, page 134).

75. Le 20 novembre 2006, la demanderesse renouvelle son contrat pour un (1) an et sélectionne le forfait « *Parlez énormément 40* », tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 décembre 2006 (page 144).
76. Le 15 mars 2007, la demanderesse signe un contrat de trois (3) ans avec la défenderesse dont le forfait s'intitule à ce moment « *Parlez Énormément 40* », tel qu'il appert du contrat qu'elle produit sous la cote P-1.
77. Ce contrat inclut une promotion sur les fonctions Texte/Photo/Vidéo d'une durée de 3 mois.
78. Elle obtient également à ce moment un rabais de 249,99 \$ sur son appareil cellulaire.
79. Pour la période du 18 mars au 17 avril 2007, la demanderesse a envoyé 11 messages textes pour un montant total de 0\$, bénéficiant de la promotion sur les fonctions Texte/Photo/Vidéo pour 3 mois, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 avril 2007 (page 168).
80. La demanderesse change son forfait « *Parlez Énormément 40* » pour prendre le forfait « *Parlez-moi 25* ». Aucun frais ne lui est alors facturé, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 mai 2007 (page 174).
81. Pour la période du 18 avril au 17 mai 2007, la demanderesse a envoyé 19 messages textes pour un montant total de 0\$, bénéficiant de la promotion sur les fonctions Texte/Photo/Vidéo pour 3 mois (c.f. pièce D-1, facture du 17 mai 2007, page 174).
82. Pour la période du 18 mai au 17 juin 2007, la demanderesse a envoyé 3 messages textes pour un montant total de 0\$, bénéficiant de la promotion sur les fonctions Texte/Photo/Vidéo pour 3 mois, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 juin 2007 (page 182).
83. Le 17 mars 2008, la demanderesse obtient la promotion Texte/Photo/Vidéo pour 2 mois sans frais, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 mars 2008 (page 234).
84. Pour la période du 18 mars au 17 avril 2008, la demanderesse a envoyé trois messages textes pour un montant total de 0 \$, bénéficiant de la promotion sur les fonctions Texte/Photo/Vidéo pour deux mois (c.f. pièce D-1, facture du 17 avril 2008, page 241).
85. Le 17 juin 2008, la demanderesse reçoit une facture de la part de la défenderesse l'avisant d'une modification au tarif des messages textes entrants qui se lit comme suit :

À compter du 24 août 2008, le tarif pour tous les messages textes entrants passera à 0,15 \$ le message. Les messages texte entrants seront sans frais pour les clients présentement abonnés à un ensemble comprenant la messagerie ou un forfait « Parlez EUPHORIK ». Les clients abonnés à « Ma CLICK » ou à un forfait « Partagez » avec messages textes illimités ne paieront que les messages entrants provenant de numéros autres que ceux inclus dans le forfait.

Tel qu'il appert de la Pièce D-1, facture du 17 juillet 2008 (page 264).

86. Le 14 juillet 2008, la demanderesse dépose une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif contre TELUS dans le dossier de Cour N° 500-06-000443-081, par lequel elle conteste cette augmentation de tarif de 0,15\$ pour les messages texte entrants.
87. Le 27 novembre 2008, la demanderesse modifie une fois de plus son forfait sans frais, pour prendre le forfait « *Partagez 40-Ma CLICK nationale* ». La demanderesse ajoute également une deuxième ligne, dont le forfait est « *Partagez 30-Ma CLICK locale* ». Cette deuxième ligne sera utilisée par son conjoint. Aucun frais ne lui est chargé, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 décembre 2008 (page 297).
88. Le 24 décembre 2009, la demanderesse a conclu une nouvelle entente de trois (3) ans avec la défenderesse, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 janvier 2010 (page 454)
89. Elle change également son appareil à ce moment, pour obtenir un iPhone 3GS. Un montant de 25\$ est facturé à la demanderesse pour le changement d'équipement. Elle prend le forfait « *iPhone 65* », le tout tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 janvier 2010 (page 454).
90. Le 13 novembre 2011, la demanderesse renouvelle le contrat pour la deuxième ligne pour une durée de trois ans et fait l'acquisition d'un iPhone 4, tel qu'il appert de la pièce D-1, facture du 17 novembre 2011.
91. Le 3 mai 2012, la demanderesse dépose sa requête pour autorisation d'un recours collectif dans le présent dossier, le tout tel qu'il appert du dossier de la Cour.
92. Cette flexibilité a notamment permis à la demanderesse de diminuer son engagement financier envers TELUS. À ce jour, la demanderesse est toujours cliente chez TELUS et elle s'en déclare satisfaite.

V- LES RELEVÉS SOUS FORMAT PAPIER

93. Cette partie de la réclamation est mal fondée pour les motifs déjà mentionnés, mais aussi pour les motifs suivants.
94. La facturation sous format papier n'est pas un service de téléphonie, ni même un service au sens de la loi.
95. La facture ou l'état de compte est une façon d'exiger un paiement et rien n'oblige un créancier à envoyer une facture en format papier, à ses frais.
96. Or, les conditions et modalités alléguées par la requérante (pièce R-5) prévoient ceci :

« 2. FRAIS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

(...)

Vous convenez qu'en vous avisant (30) jours à l'avance, TELUS peut vous facturer les services uniquement en affichant votre relevé sur Internet, à l'adresse précisée dans l'avis. Si TELUS affiche votre relevé sur Internet, vous convenez que (i) que vous prendrez réception de ce relevé, et que les frais applicables en raison de sommes en souffrance commenceront à s'accumuler, au moment où TELUS l'affichera en ligne sur le site Web mentionné dans l'avis; (ii) que vous renoncez par la présente à tout préavis relatif aux montants et aux dates où ces sommes seront prélevées dans votre compte bancaire. »

97. À la face même, la requérante n'a pas de droit à la réception gratuite de factures en format papier.
98. Dans la facture de juillet 2010, la requérante fut avisée comme suit (pièce R 3, facture du 17 juillet 2010) :

« Dès le 21 septembre 2010, nous exigerons des frais de 2 \$ par mois pour la réception de relevés papier. Faites un choix écologique et passez à la facturation électronique. Vous éviterez ainsi les frais mensuels et nous verserons 2 \$ à Conservation de la nature Canada (CNC). De plus, vous courrez la chance de gagner 1 000 \$ dans le cadre de notre concours hebdomadaire : TELUS égalera ce montant et le donnera à CNC. Le concours prend fin le 26 septembre 2010. Aucun achat requis. Veuillez visiter le site telusmobilite.com/passezauvert pour vous inscrire et pour prendre connaissance du règlement du concours. Le montant maximal des dons versés à CNC ne peut excéder 650 000 \$. »

99. Des rappels sont inclus dans les factures des 17 août et 17 septembre 2010. Ce n'est finalement qu'en novembre 2010 qu'un premier montant de 2 \$ est facturé à la requérante et par la suite.
100. La requérante a payé ces frais sans jamais protester pendant 18 mois, après quoi elle a intenté le présent recours collectif.
101. Or, en 2013, la requérante utilise toujours la facturation papier et paie 2\$ par mois à cet égard.
102. Les avantages de la facturation électronique de TELUS (qui est appelée la « f@cture ») sont décrits dans plusieurs factures (pièce R-3) comme suit :

« La f@cture de TELUS est très pratique, permet de réduire la paperasse et, mieux encore, de sauver des arbres! Grâce à la facture, vous profitez d'un accès sécurisé 24 h par jour, 7 jours sur 7 à vos relevés des 18 derniers mois, d'une présentation personnalisée des appels et des rapports et d'avis envoyés par courriel et par message texte (...) »
103. La requérante a un compte en ligne et elle utilise déjà à l'occasion le site Web de TELUS, comme elle l'admet dans son interrogatoire (en page 51).
104. La requérante a accepté de payer ces frais en pleine connaissance de cause. Elle déduit d'ailleurs ces frais et ses autres dépenses de téléphone cellulaire comme dépenses d'affaires, aux fins d'impôts (interrogatoire hors cour page 19).
105. Ces motifs additionnels justifient également le rejet de cette réclamation.

VI- LES CONTRATS POSTÉRIEURS AU 30 JUIN 2010

106. Les contrats postérieurs au 30 juin 2010 sont différents du contrat (P-9), tel qu'il appert des documents produits sous la cote P-7.
107. À partir de cette date jusqu'à la date de fermeture du groupe (13 juin 2012), les clients signaient deux contrats distincts, soit un contrat à long terme pour le forfait choisi et un contrat mensuel pour les fonctions optionnelles du service, tel qu'il appert des documents produits comme pièce P-7.
108. Les avis de modifications de tarifs dénoncés dans la requête (autre que pour le 411) n'ont aucunement affecté les clients ayant signé des contrats après le 30 juin 2010, de sorte que le recours concernant ces membres et ces contrats est théorique.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

REJETER l'action de la demanderesse.

LE TOUT avec dépens.

Montréal, le 15 avril 2014

Stikeman Elliott SENIOR s.r.l.
STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Procureurs de la défenderesse
SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

COUR SUPERIEURE

N° 500-06-000611-125

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NATALIE MARTIN

Demanderesse

- c. -

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Défenderesse

BS0350 n/dos.: 111004-1003

DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE
SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

ORIGINAL

Me Yves Martineau 514-397-3380
Fax : 514-397-3580

STIKEMAN ELLIOTT
Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. AVOCATS
40^e Étage
1155, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, Canada H3B 3V2