

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N°. : 500-06-000727-152

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)

JUDITH BERGERON

Demanderesse

c.

TELUS COMMUNICATIONS INC.

Défenderesse

DÉFENSE

AU SOUTIEN DE SA DÉFENSE, TELUS COMMUNICATIONS INC. EXPOSE CE QUI SUIT :

1. Elle nie les paragraphes 1 à 4 de la demande introductive d'instance.
2. 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.
3. Elle admet le paragraphe 7.
4. Quant au paragraphe 8, elle s'en remet à la pièce P-3, niant ce qui n'y serait pas conforme.
5. Elle admet les paragraphes 9 à 11.
6. Quant au paragraphe 12, elle nie le parallèle fait avec une lettre à la poste.
7. Quant au paragraphe 13, à 18, elle s'en rapporte aux pièces P-5 à P-9, niant ce qui n'y serait pas conforme.
8. Elle nie les paragraphes 19 à 21, ajoutant que la réception de messages à l'étranger présente une valeur indéniable pour l'utilisateur, tout comme l'ensemble des services rendus en vertu du contrat de téléphonie mobile de la demanderesse.
9. Elle ignore les paragraphes 22 et 23.

10. Elle nie les paragraphes 24 à 28.
11. Elle ignore les paragraphes 29 et 30 et nie les paragraphes 31 et 32.
12. Elle admet les paragraphes 33 à 35.
13. Elle nie les paragraphes 36 à 40.

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

I- LE CRTC ET LES ASPECTS CONSTITUTIONNELS

14. TELUS est une entreprise de télécommunications soumise à la *Loi sur les télécommunications* L.C. 1993, c. 38 (la « LTC »), à la *Loi sur la Radiocommunication*, LRC, 1985 c. R-2, ainsi qu'à la juridiction exclusive du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (« CRTC »).
15. Or, les entreprises de télécommunications sont de compétence fédérale exclusive en vertu des articles 92 (10) a), 91 (29) et 91 *in limine* de la Loi constitutionnelle de 1867.
16. Plus particulièrement, les tarifs et modalités de services de télécommunications sont au cœur des activités de ces entreprises, lesquelles sont encadrées, notamment, par les articles 23 à 34 de la *Loi sur les télécommunications*.
17. 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.
18. L'article 27 LTC impose que tous les tarifs de télécommunications doivent être justes et raisonnables et le CRTC est tenu par l'art. 47 LTC d'exercer ses pouvoirs de manière à assurer la conformité des services et tarifs avec l'art. 27 LTC.
19. Ce pouvoir inclut également le pouvoir et dans certains cas le devoir de ne pas intervenir, selon les conditions fixées par la loi (c.f. art. 34 LTC).
20. En plaidant que TELUS ne peut facturer pour la réception d'un message texte à l'étranger, ou que le tarif de ce service est prétendument abusif, la demanderesse demande au tribunal de se substituer au CRTC.
21. Cette tentative de faire fixer le tarif d'un service de télécommunication par un tribunal de droit commun, en vertu des articles de loi invoqués, est

inconstitutionnelle, pour les motifs qui seront plus amplement exposés dans un avis sous l'art. 76 C.p.c.

22. Sous réserve de ces arguments, le recours est également mal fondé pour les motifs ci-après exposés.

II- LA RÉCEPTION DE MESSAGES TEXTE À L'ÉTRANGER

23. La demanderesse propose une comparaison avec une lettre à la poste, prétendant que facturer pour la réception d'un message texte serait comme facturer pour recevoir une lettre dont le coût d'envoi aurait été affranchi par l'expéditeur.
24. La demanderesse prétend aussi, au paragraphe 19 et s., que «*Le tarif d'itinérance internationale pour les SMS entrants ne correspond à aucune valeur ajoutée*».
25. Ces deux affirmations sont erronées.

• La lettre à la poste

26. La poste est un service public encadré par la *Loi sur la Société canadienne des postes*, (L.R.C. (1985), ch. C-10), qui octroie à Postes Canada (la Société Canadienne des Postes), un mandataire de la Couronne, le privilège exclusif du relevage et de la transmission des lettres et de leur distribution aux destinataires, le tout sans but lucratif.
27. La réception de la lettre ne nécessite aucune assistance technologique pour le destinataire, aucun équipement, ni contrat avec un quelconque fournisseur.
28. Selon Postes Canada, les délais de livraison pour le courrier ordinaire sont de :
- Deux jours ouvrables pour la livraison à l'échelle locale
 - Trois jours ouvrables pour la livraison à l'intérieur de la province
 - Quatre jours pour le courrier adressé à une destination nationale
 - Quatre à six jours ouvrables à partir du Canada vers les États-Unis
 - Quatre à sept jours ouvrables du Canada vers un autre pays (à l'exception des États-Unis)

29. Toutefois, le destinataire ne pourra prendre connaissance d'une lettre qui lui est destinée, tant qu'il ne se rend pas à l'adresse postale où elle fut livrée.

- **Le message texte**

30. Le SMS (Short Message Service), (appelé également message texte, télémessage, ou texto), est un service de message court fourni à partir des réseaux de téléphonie mobile.

31. L'envoi et la réception d'un texto sont deux services distincts, rendus à des personnes différentes, le plus souvent par des fournisseurs de services différents.

32. La personne qui envoie un message texte doit avoir un contrat avec un fournisseur, qui envoie le message et facture ce service selon les termes du contrat entre eux.

33. Toutefois, le destinataire du message ne pourra pas le recevoir, à moins d'avoir son propre contrat avec un fournisseur de services de télécommunication, ainsi qu'un téléphone (ou un autre appareil capable de recevoir des messages SMS).

34. Or, si le destinataire est en voyage hors du Canada, il ne pourra recevoir ce SMS que si son propre fournisseur de services a conclu des ententes avec un ou des fournisseurs assurant le service dans le pays où il se trouve.

35. Grâce aux ententes que TELUS a conclues avec ses partenaires à travers le monde, ses clients peuvent recevoir des messages textes, dans plus de 200 pays à travers le monde, avec la faculté d'y répondre aussi rapidement.

36. Si le client de TELUS se trouve à portée du réseau mobile d'un partenaire de TELUS, il pourra ainsi recevoir les SMS qui lui sont destinés pratiquement sans délai, là où il se trouve.

37. De plus, contrairement à une lettre, le destinataire pourra recevoir son message même si l'expéditeur ignore où il se trouve dans le monde.

38. La faculté de recevoir ainsi ses SMS à l'étranger est un service qui possède une valeur certaine, une utilité et des avantages indéniables pour le client, contrairement à ce qu'avance la demande introductive d'instance.

39. Dans son interrogatoire hors cour du 16 mai 2016, la demanderesse a d'ailleurs admis cette évidence (page 84).

III- LA FACTURATION DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

40. La thèse de la demanderesse voulant que TELUS devrait fournir gratuitement un service de télécommunication particulier, comme la réception de messages texte, est sans fondement juridique.
41. Dans un contrat prévoyant la fourniture de services variés, le fournisseur, dans un marché libre, peut facturer ses services différemment de ses concurrents.
42. Ainsi, un fournisseur peut facturer un prix moindre pour un bien ou un service donné, voire le fournir gratuitement, tout en chargeant plus cher pour d'autres biens ou services prévus au contrat.
43. Par exemple, pendant la période pertinente, certains concurrents de TELUS ont facturé plus cher qu'elle pour d'autres services accessoires payables à l'usage, tels que l'envoi de messages textes de l'étranger, ou l'utilisation de données en itinérance, pour ne mentionner que ces exemples apparaissant des pièces de la demanderesse.
44. Il est très trompeur d'essayer d'isoler, comme le fait la demanderesse, le tarif d'un seul service faisant partie d'un ensemble de produits, services et avantages offerts en vertu d'un même contrat.
45. Seul le coût total de l'ensemble des produits, services et avantages obtenus peut donner une idée juste du caractère raisonnable des prix facturés par les différents fournisseurs de services.
46. Le fait qu'un concurrent ait facturé ou non des frais pour un service particulier parmi une vaste gamme de services n'indique pas une quelconque exploitation, mais simplement des modes de facturation différents.
47. Cette réalité n'est pas unique au domaine de la téléphonie sans fil, elle est largement répandue dans une multitude de commerces.

IV- LE MARCHÉ QUÉBÉCOIS ET CANADIEN

48. Le domaine des communications sans fil au Québec et au Canada est très concurrentiel, chaque fournisseur rivalisant pour s'accaparer et conserver la clientèle, en tentant de se démarquer par la qualité et le prix de ses services.

49. Pendant la période pertinente, la qualité et le prix des services fournis à la demanderesse par TELUS se comparaient avantageusement à ceux de ses concurrents.
50. Le CRTC a maintes fois mené des enquêtes sur les services sans fils, incluant les tarifs facturés aux utilisateurs canadiens.
51. Ainsi, dans sa décision CRTC 2012-556, produite sous la **cote T-4**, le CRTC a décidé à nouveau de ne pas intervenir quant aux tarifs dans le marché des services sans fil mobiles, en concluant 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.

52. À l'été 2013, suite à une autre vaste enquête, le CRTC a adopté le *Code canadien sur les services sans fil*, qui encadre les droits des consommateurs associés à leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil.
53. Toutefois, ses conclusions factuelles quant au degré de concurrence et aux tarifs des services sans fil mobiles n'ont pas changé pendant la période pertinente à cette action collective.
54. Par ailleurs, les calculs proposés par la demanderesse pour tenter d'évaluer le coût de fournir le service de réception de SMS à l'étranger sont irréalistes.
55. En effet, la demanderesse omet notamment de considérer l'ensemble des coûts d'opération d'une entreprise de télécommunications comme TELUS, incluant ceux liés à la construction, l'entretien et au développement d'un réseau national, sur un territoire aussi vaste que le Canada.
56. Pour récupérer l'ensemble de leurs coûts d'opérations, payer leurs employés et générer des profits pour leurs actionnaires (dont plusieurs

sont membres du groupe), TELUS et ses concurrents peuvent, en toute légalité, adopter des méthodes de facturation différentes pour ses services, sous réserve des directives ou modalités imposées par le CRTC, le cas échéant.

57. Or, le prix payé par la demanderesse pour les services de télécommunication mis à sa disposition par TELUS pendant la période pertinente n'est absolument pas abusif, bien au contraire.

V- LES PRODUITS ET SERVICES OFFERTS PAR TELUS

58. Pendant la période pertinente, les produits et services offerts par TELUS aux membres du groupe pouvaient inclure diverses combinaisons.
59. Beaucoup des contrats incluait d'abord l'achat d'un téléphone, gratuit ou à prix réduit, en échange d'un engagement à terme de deux ou trois ans.
60. Un client sélectionnait également un « forfait », ce qui comprend au minimum un certain nombre de minutes d'utilisation du téléphone sans fil et divers services accessoires, pour un prix mensuel fixe.
61. Le client peut changer de forfait en cours de contrat, selon les modalités qui y sont prévues.
62. Plusieurs des forfaits offerts incluait notamment l'utilisation du service de messagerie textuelle illimité au Canada, certains l'incluait aussi pour les États-Unis.
63. Outre les services inclus dans son forfait, un client peut choisir d'ajouter des services facultatifs additionnels (aussi appelés « options »).
64. Le client peut ajouter des options et des services à son forfait en tout temps, ou en retirer.
65. Un client prévoyant voyager à l'étranger et y utiliser des services comme la messagerie textuelle, le courriel, Internet, etc. peut souscrire à un ensemble spécial pour une durée limitée, qui offre généralement des tarifs avantageux pour ces services, si le degré d'utilisation le justifie.
66. Finalement, les clients peuvent aussi avoir accès à un large éventail de services non inclus dans leur forfait ou leurs options, en les utilisant alors en mode « payable à l'usage ».

67. Les membres du groupe dans le présent dossier sont ceux qui ont payé pour des textos reçus à l'étranger, au tarif payable à l'usage.
68. Dans ce cas, l'utilisation du service SMS à l'étranger impliquait de payer \$0.60 par texto reçu et par texto envoyé, du moins pour une partie de la période visée par le groupe.
69. Un avantage important du mode « payable à l'usage » est que le service n'est pas payable à l'avance et qu'il n'y a aucune obligation de l'utiliser.
70. Le client ne paie ainsi que si le service est utilisé et, le cas échéant, selon l'intensité de son utilisation. Ceci convient particulièrement aux clients qui, comme la demanderesse, prévoient faire une utilisation limitée d'un service particulier à l'étranger.
71. Beaucoup d'utilisateurs voyageant à l'étranger préféreraient souscrire plutôt à un « ensemble » en prévision de leur voyage, lequel pouvait inclure, par exemple, la messagerie texte illimités pour un prix fixe, ou un nombre de messages précis pour un prix fixe.

VI- LE CONTRAT DE LA DEMANDERESSE

72. La demanderesse est cliente chez TELUS depuis au moins 2001, tel qu'elle a expliqué dans son interrogatoire hors cour du 17 mai 2016 (page 6).
73. La demanderesse a notamment signé un contrat de trois ans en 2011, qui fut conclu à Toronto, pour un numéro de téléphone avec un code régional de cette ville, alors qu'elle y avait une résidence (selon son interrogatoire du 17 mai 2016, page 86). Ce contrat n'est pas couvert par la LPC, ni par la définition du groupe.
74. Le contrat pertinent de la demanderesse fut conclu le 24 octobre 2014 (**pièce T-2**, déjà produite au dossier), au Québec, pour un terme de 2 ans.
75. Grâce à ce contrat, la demanderesse a d'abord notamment bénéficié d'un rabais de \$485 sur l'achat d'un téléphone haut de gamme de marque Apple, le I6 64GB.
76. À la conclusion de ce contrat, la demanderesse a choisi un forfait « *Appels&textos nat illi & 1Go* » qui incluait les services suivants (page 2 du contrat T-2) pour 70 \$ par mois :

Vos services inclus

Appel conférence
Appel en Attente
accès APN IHMV
Interurbains Canada @ 0,50\$
Frais accès service urgence911

Afficheur
Service
Interurbains illimités Canada
Données à partager 1 Go

Affichage du numéro sortant actif
Messagerie vocale 3
EUPHORIK à l'essai
Messagerie illimitée

77. Son forfait incluait donc notamment les appels interurbains et la messagerie SMS illimités au Canada.
78. De nombreuses options additionnelles étaient offertes à la demanderesse, qui sont énumérées sur la même page. Parmi celles-ci, la demanderesse a choisi d'ajouter la *messagerie vocale visuelle 5 iPhone*, qui permet notamment d'afficher la liste des messages et de choisir lesquels écouter ou supprimer.
79. Au moment de conclure son contrat, la demanderesse savait que la réception et l'envoi de messages SMS à l'étranger pouvaient être facturés à l'usage, puisqu'elle avait utilisé ces services par le passé.
80. Lors de ses voyages, elle aurait pu choisir divers ensembles disponibles qui incluaient la messagerie texte illimitée, ou un certain nombre de messages pour un tarif fixe.
81. Dans son interrogatoire hors cour du 17 mai 2016, elle admet être au courant de ces possibilités, mais elle préférerait le service payable à l'usage, de son propre aveu (pages 67-68 et 73).
82. Elle avait donc ainsi la possibilité, mais aucune obligation, d'utiliser le service de messagerie textuelle, en payant le tarif pour chaque message envoyé ou reçu.
83. Les factures et le tableau récapitulatif suivant montrent combien la demanderesse a payé, entre 2012 et 2016, sous deux contrats successifs, pour l'ensemble des services rendus en vertu de son contrat (excluant le coût de l'appareil), en comparaison avec les frais payés pour les messages textes entrants au tarif par usage :

Année	Coût total (\$)¹	Frais SMS entrants (\$)¹	%
2012	1 514.63	14.40	0.95
2013	1 198.04	3.60	0.30

¹ Avant taxes.

2014	1 043.12	7.80	0.75
2015	1 120.66	12.6	1.12
2016 ²	925.90	0	0.0

Le tout tel qu'il appert des factures dont une partie est déjà produite au dossier sous la **cote T-1**, les autres devant être produites sous la **cote T-1A**.

84. Le pourcentage du coût total est encore plus bas lorsqu'on tient compte du coût payé pour son téléphone, soit 375 \$ à la fin octobre 2014, l'équivalent de 15.62 \$ par mois.
85. Les sommes qu'elle a payées pour des messages SMS entrants à l'étranger sont minimales et ne représentent qu'une infime portion de ses dépenses en vertu du contrat, alors qu'elle se dit satisfaite de son contrat dans l'ensemble.
86. Il s'agit d'une utilisation facultative d'un service, qui fut facturé selon son utilisation, en vertu du mode de facturation qu'elle préférait.
87. Par ailleurs, dans son interrogatoire hors cour du 17 mai 2016, la demanderesse témoigne des avantages de faire affaire avec un fournisseur national comme TELUS, puisque son forfait lui permet d'utiliser ses services à travers le Canada, sans frais additionnels lorsqu'elle change de province (page 24).
88. Or, ceci n'est pas le cas pour plusieurs fournisseurs mentionnés dans sa procédure. À part les trois plus grands fournisseurs nationaux, les autres fournisseurs de services vont facturer des frais d'itinérance aux clients qui quittent le périmètre relativement limité de leurs réseaux respectifs.
89. La demanderesse se dit satisfaite de TELUS et considère que celle-ci offre un meilleur réseau que les autres fournisseurs (pages 28-29, 37-39). Elle relate des expériences concrètes vécues aux États-Unis et en Europe à cet effet.
90. Tout au long de son contrat, la demanderesse a bénéficié d'un contrat de téléphonie sans fil qui lui a procuré un appareil et de nombreux services de grande qualité, à des tarifs concurrentiels.

² En 2016, la facturation couvre la période jusqu'au 1^{er} novembre 2016.

91. Elle n'est aucunement victime d'une quelconque « exploitation ». Son action est mal fondée et doit être rejetée.

VII- LA TRANSACTION DANS LES DOSSIERS MARTIN C. TELUS

92. Indépendamment de ce qui précède, une partie de cette action collective est couverte par l'autorité de la chose jugée, en vertu d'une transaction intervenue dans deux recours collectifs, qui fut approuvée par jugement final de la Cour supérieure.
93. En effet, dans les deux dossiers *Martin c. Telus*, numéros 500-06-000443-081 et 500-06-000611-125, la Cour supérieure avait autorisé deux recours collectifs au sujet des modifications unilatérales des tarifs de services payables à l'usage.
94. Certaines des modifications en litige visaient les tarifs payable à l'usage, pour les textos entrants et sortants hors du Canada.
95. Ainsi, la demande introductive d'instance dans le dossier 500-06-000611-125 (appelé Martin no 2), alléguait notamment, au par. 63, le tarif de 0.60 \$ par message, pour l'envoi et la réception de messages texte à l'extérieur du Canada :

63. Après juin 2008, il y en a eu plusieurs autres :

(....)

- Dans la facture de mars 2011 :

« À compter du 25 avril, les frais payable à l'usage pour l'envoi et la réception de messages texte lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada passeront à 0,60 \$ par message. »;

Le tout tel qu'il appert de la demande introductive d'instance dont copie sera produite sous la **cote T-5**.

96. La demande recherchait notamment le remboursement des montants perçus par TELUS en vertu de ces tarifs ainsi modifiés, incluant donc ceux pour les textos entrants hors du Canada, au tarif de 0.60 \$.
97. Sans aucune admission, TELUS a réglé à l'amiable ces deux recours collectifs en 2016, tel qu'il appert d'une copie de la transaction, qui sera produite sous la **cote T-6**.

98. Le paragraphe 43 de cette transaction prévoit une quittance de toute réclamation faite, ou qui aurait pu être faite, dans les procédures en question. Or, en l'occurrence, il y avait une réclamation expressément formulée au sujet des textos entrants faisant l'objet du présent litige.
99. Le 17 juin 2016, l'Honorable Marie-Anne Paquette a approuvé cette transaction, concluant qu'elle était juste, raisonnable et dans le meilleur intérêt des membres du groupe, tel qu'il appert du jugement dont copie sera produite sous la cote T-7. Ce jugement est final.
100. Comme il n'y eut aucune exclusion du groupe, la transaction couvre les membres du présent groupe qui ont payés de tels frais entre le 3 mai 2009 et le 13 juin 2013.
101. Le présent dossier vise les frais pour la réception d'un message texte payés après le 9 janvier 2012. Ceux payés du 10 janvier 2012 au 13 juin 2013 sont donc couverts par la transaction.
102. Cette partie de l'action collective doit donc être exclue du recours, quoi qu'il advienne.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

REJETER l'action de la demanderesse.

LE TOUT avec frais de justice.

MONTRÉAL, le 13 août 2018

Stikeman Elliott SENCRL, S.R.L.

STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.

1155, boul. René-Lévesque Ouest

Bureau 4100

Montréal (Québec) H3B 3V2

Maître Yves Martineau

Téléphone : (514) 397-3380

Télécopieur : (514) 397-3580

Courriel : ymartineau@stikeman.com

Maître Jean-François Forget

Téléphone : (514) 397-3072

Télécopieur : (514) 397-3419

Courriel : jfforget@stikeman.com

Avocats de Telus Communications Inc.

Notre référence : 111004-1011

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N°. : 500-06-000727-152

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)

JUDITH BERGERON

Demanderesse

c.

TELUS COMMUNICATIONS INC.

Défenderesse

LISTE DE PIÈCES ADDITIONNELLES

- Pièce T-1A : Copie des factures du mars à novembre 2016;
(*En liasse*)
- Pièce T-4 : Copie de la décision CRTC 2012-556;
- Pièce T-5 : Copie de la demande introductive d'instance dans le dossier
500-06-000611-125;
- Pièce T-6 : Copie de la transaction intervenue en 2016;
- Pièce T-7 : Copie du jugement rendu par l'Honorable Marie-Anne
Paquette le 17 juin 2016.

MONTRÉAL, le 13 août 2018

Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L.

STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.

1155, boul. René-Lévesque Ouest

Bureau 4100

Montréal (Québec) H3B 3V2

Maître Yves Martineau

Téléphone : (514) 397-3380

Télécopieur : (514) 397-3580

Courriel : ymartineau@stikeman.com

Maître Jean-François Forget

Téléphone : (514) 397-3072

Télécopieur : (514) 397-3419

Courriel : jfforget@stikeman.com

Avocats de Telus Communications Inc.

Notre référence : 111004-1011

