

Dossier n° _____

COUR SUPRÊME DU CANADA

(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)

ENTRE :

DENIS GAGNON

DEMANDEUR
(appellant)

- et -

BELL MOBILITÉ INC.

INTIMÉE
(intimée)

DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL
(article 40(1) de la *Loi sur la Cour suprême* et
règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*)

M^e David Bourgoin
M^e Benoît Gamache
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
67, rue Sainte-Ursule
Québec (Québec)
G1R 4E7

Tél. : 418 523-4222 (M^e Bourgoin)
Tél. : 418 692-5137 (M^e Gamache)
Télé. : 418 692-5695
dbourgoin@bga-law.com
bgamache@bga-law.com

Procureurs du demandeur

M^e Marie Audren, Ad. E.
M^e Emmanuelle Rolland
Audren Rolland s.e.n.c.r.l.

Bureau 248
393, rue Saint-Jacques
Montréal (Québec)
H2Y 1N9

Tél. : 514 284-0770 (M^e Audren)

Tél. : 514 284-1919 (M^e Rolland)

Télec. : 514 284-7771

maudren@audrenrolland.com

erolland@audrenrolland.com

Procureures de l'intimée

TABLE DES MATIÈRES

Demande d'autorisation d'appel		Page
Avis de demande d'autorisation d'appel	19 nov. 2016	1
<u>JUGEMENTS</u>		
Jugement de la Cour supérieure (l'honorable Francine Nantel, J.C.S.)	03 sept. 2014	5
Jugement de la Cour d'appel (les honorables Paul Vézina, Nicholas Kasirer et Dominique Bélanger)	20 sept. 2016	20
<u>MÉMOIRE DU DEMANDEUR</u>		
PARTIE I – EXPOSÉ DE LA POSITION SUR LES QUESTIONS D'IMPORTANCE POUR LE PUBLIC ET DES FAITS		56
Exposé des principaux éléments factuels et d'intérêt		60
PARTIE II – QUESTION EN LITIGE		64
PARTIE III – EXPOSÉ DES ARGUMENTS		65
Les juges majoritaires de la Cour d'appel ont-ils erré en droit en qualifiant l'entièreté du rabais moyen sur les appareils de préjudice réel subi par l'intimée dans le cadre d'un contrat de service à exécution successive?		65
PARTIE IV – ARGUMENTS AU SUJET DES DÉPENS		75
PARTIE V – ORDONNANCES DEMANDÉES		75
PARTIE VI – TABLE DES SOURCES		76

TABLE DES MATIÈRES

Demande d'autorisation d'appel **Page**

DOCUMENTS À L'APPUI

Procédures

Inscription en appel (Denis Gagnon c. Bell Mobilité – 500-09-024747-149)	02 oct. 2014	77
Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée	11 avril 2012	83
Défense	16 avril 2012	92

Pièces

P-1/D-6	Facture de Denis Gagnon pour l'achat du LG 150 du 19 juillet 2007 99
P-2/D-7	Facture Bell de Denis Gagnon du 6 septembre 2009 100
P-4 /D-1	Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse 105
P-6/D-12	Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux questions en vue de l'interrogatoire Mark Vella) du 3 mai 2012 et lettre des procureurs du Demandeur (questions en vue de l'interrogatoire Mark Vella) du 19 avril 2012, en liasse 117
P-7/D-13	Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux engagements Mark Vella) du 19 septembre 2012 121
P-7A /D-13A	Lettre des procureurs de la Défenderesse (complément de réponses aux engagements Mark Vella) du 30 juin 2014 125
P-8/D-14	Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses manquantes aux engagements Mark Vella) du 9 novembre 2012 127

TABLE DES MATIÈRES

Demande d'autorisation d'appel	Page
P-9/D-15	Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux questions additionnelles interrogatoire Mark Vella) du 18 décembre 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 22 novembre 2012, en liasse 130
P-11	Tableaux de quantification de la réclamation (position subsidiaire) 135
P-11A	Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton 136
P-11B	Tableaux corrigés de quantification de la réclamation de Raymond Chabot Grant Thornton 154
P-11C	Tableaux de quantification de la réclamation ajustés de Raymond Chabot Grant Thornton (version 10 juillet 2014) 157
D-24	Rapport d'expert de Christian Dippon 161



Avis de demande d'autorisation d'appel, 19 novembre 2016

Dossier n° _____

COUR SUPRÊME DU CANADA

(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)

ENTRE :

DENIS GAGNON

DEMANDEUR
(appellant)

- et -

BELL MOBILITÉ INC.

INTIMÉE
(intimée)

AVIS DE DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL
(règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*)

SACHEZ que DENIS GAGNON demande l'autorisation de se pourvoir en appel devant la Cour contre le jugement de la Cour d'appel du Québec, n° 500-09-024747-149 prononcé le 20 septembre 2016, en vertu de l'article 40 de la *Loi sur la Cour suprême du Canada* et de la règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*, pour infirmer l'arrêt de la Cour d'appel du Québec et condamner l'intimée au paiement de la somme de 10 000 000,00 \$ plus taxes, intérêts, frais de justice et dépens, ou toute autre ordonnance que la Cour estime indiquée.

SACHEZ DE PLUS que la demande d'autorisation d'appel est fondée sur les moyens suivants :

1. La demande d'autorisation d'appel est présentée dans le cadre de jugements de la Cour supérieure du Québec et de la Cour d'appel du Québec rendus sur le fond d'une action collective qui visait essentiellement à sanctionner le caractère abusif d'une clause de résiliation que l'on retrouve dans les contrats de téléphonie mobile de l'intimée. Il s'agit de clauses d'application uniforme présentes dans la presque totalité des contrats de téléphonie sans fil, incluant ceux des principaux concurrents de l'intimée.
2. Le demandeur fait valoir que le préjudice réel de l'intimée découlant d'une résiliation de contrat ne pouvait être que décroissant vu la nature du contrat [à exécution successive] et vu la mécanique de la clause de résiliation elle-même qui prévoyait des frais de résiliation dégressifs.
3. Le juge dissident de la Cour d'appel a retenu ce raisonnement et a qualifié le préjudice réel de l'intimée de décroissant. Il augmente le montant de la condamnation de près de 1 M\$ à 10 M\$.
4. Les juges majoritaires de la Cour d'appel ont de leur côté conclu que la juge de première instance n'avait pas commis une erreur manifeste et dominante en qualifiant l'entière des rabais sur les appareils octroyés par l'intimée constituait son préjudice réel.
5. Cette qualification juridique du préjudice réel est une question de droit et les juges majoritaires se sont mépris sur la norme d'intervention en appel.
6. En appliquant la mauvaise grille d'analyse et en considérant la question devant eux comme une pure question de fait, les juges majoritaires ont permis à l'intimée d'obtenir une indemnité de compensation, ce qui est contraire à l'état du droit et à leur propre conclusion sur le type de préjudice ouvert en cas de résiliation de contrat.
7. Il s'agit de questions d'importance pour le public puisque cette Cour aurait l'opportunité d'établir les paramètres d'analyse des notions de préjudice et d'abus en lien avec la résiliation d'un contrat à durée déterminée. Cet exercice est d'autant plus essentiel dans un cas comme celui en l'espèce où des dizaines de milliers de justiciables ont été très substantiellement sous-indemnisés.

Avis de demande d'autorisation d'appel, 19 novembre 2016

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Fait à Québec, province de Québec, le 19 novembre 2016

M^e David Bourgoin

M^e Benoît Gamache

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

67, rue Sainte-Ursule
Québec (Québec)
G1R 4E7

Tél. : 418 523-4222 (M^e Bourgoin)

Tél. : 418 692-5137 (M^e Gamache)

Télé. : 418 692-5695

dbourgoin@bga-law.com

bgamache@bga-law.com

Procureurs du demandeur

ORIGINAL : REGISTRAIRE

COPIE :

M^e Marie Audren, Ad. E.

M^e Emmanuelle Rolland

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

Bureau 248

393, rue Saint-Jacques

Montréal (Québec)

H2Y 1N9

Tél. : 514 284-0770 (M^e Audren)

Tél. : 514 284-1919 (M^e Rolland)

Télé. : 514 284-7771

maudren@audrenrolland.com

erolland@audrenrolland.com

Procureures de l'intimée

Avis de demande d'autorisation d'appel, 19 novembre 2016

AVIS À L'INTIMÉE : L'intimée peut signifier et déposer un mémoire en réponse à la demande d'autorisation d'appel dans les trente jours suivant l'ouverture par la Cour d'un dossier à la suite du dépôt de la demande ou, si un tel dossier est déjà ouvert, dans les trente jours suivant la signification de la demande. Si aucune réponse n'est déposée dans ce délai, le registraire soumettra la demande d'autorisation d'appel à l'examen de la Cour conformément à l'article 43 de la *Loi sur la Cour suprême*.

JUGEMENTS

Jugement de la Cour supérieure (l'honorable Francine Nantel, J.C.S.), 3 septembre 2014

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000496-105

DATE : 3 SEPTEMBRE 2014

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE FRANCINE NANTEL, J.C.S.

DENIS GAGNON
Demandeur

c.
BELL MOBILITÉ INC.
Défenderesse

JUGEMENT

[1] Le 24 janvier 2011, le Tribunal a autorisé le demandeur, Denis Gagnon, à poursuivre Bell Mobilité inc. (« Bell ») par voie de recours collectif pour le compte du groupe suivant :

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

[2] Le recours vise les contrats de téléphonie sans fil conclus entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010, date à laquelle la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* est entrée en vigueur¹ instaurant un nouveau régime applicable aux frais de résiliation.

[3] Le demandeur soumet que les frais de résiliation anticipée (« FRA »), prévus au Contrat de service Mobilité, sont illégaux et contraires aux articles 2125 et 2129 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) en ce que :

- le client n'a pas renoncé à son droit de résilier unilatéralement le contrat;
- les FRA stipulés au contrat excèdent le préjudice réel de Bell;
- Bell ne peut réclamer des dommages équivalant à une perte de profits.

[4] Dans l'éventualité où le Tribunal conclut que la clause de résiliation est valide, il soumet alors que la clause contrevient aux articles 1437 C.c.Q. et 8 de la *Loi sur la protection du consommateur*² (LPC) puisqu'abusive, excessive et déraisonnable.

[5] Ce faisant, il demande à Bell de verser à chacun des membres la somme équivalente aux FRA payés depuis le 1^{er} janvier 2007 ou la somme équivalente aux FRA excédant le préjudice réellement subi par Bell à la même période³ en sus de dommages punitifs de 2 M\$.

[6] Bell réplique que leurs pertes, à la suite des résiliations anticipées, sont supérieures aux FRA facturés aux clients. De plus, elle soutient qu'il y a équivalence entre les FRA et les rabais octroyés aux clients.

[7] En début d'audience, Bell a remis à monsieur Gagnon un chèque de 220 \$, plus taxes puisque son recours était initialement fondé sur le défaut par Bell de remettre les contrats aux clients, et par le fait même, d'omettre de dénoncer les FRA éventuels. Ce débat n'est plus en cause.

LES FAITS

[8] Bell est un fournisseur de produits et services de télécommunication sans fil. L'entreprise offre un vaste choix d'appareils allant du cellulaire bas de gamme au téléphone intelligent.

[9] Au moment de transiger avec Bell, le client se voit offrir plusieurs choix, soit :

¹ LQ 2009, c. 51.

² RLRQ c. P-40.1.

³ Plus taxes, autres frais avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle.

- opter pour un abonnement de mois en mois lequel peut être résilié à tout moment sans avoir à payer de FRA. Habituellement, le client qui fait ce choix achète l'appareil sans fil au prix courant ou utilise un appareil qu'il possède déjà;

ou

- opter pour un contrat à durée déterminée de 12, 24 ou 36 mois. Le client profite alors d'un rabais sur l'achat de son nouvel appareil sans fil. Dans certains cas, le rabais correspond au prix total de l'appareil. Toutefois, s'il le résilie avant l'échéance du terme, il doit payer les FRA stipulés au contrat.

[10] Le *Contrat de service Mobilité*⁴ comprend les clauses suivantes :

Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. Ces frais de résiliation équivalent au montant le plus élevé de : (1) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois pour chaque mois restant prévu au contrat, jusqu'à concurrence de 400 \$. Les frais de résiliation peuvent varier en fonction des offres promotionnelles.

À la section Remords de L'acheteur, on y lit ceci :

Vous pouvez retourner votre appareil ... Toutefois, vous demeurez lié par votre entente de service et devez payer des frais de résiliation anticipée si vous choisissez d'y mettre fin prématurément.

En outre, la section Termes et conditions stipule ceci :

... Si vous avez choisi un abonnement de durée prédéterminée, vous convenez que les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent une estimation préalable raisonnable des dommages subis par Bell Mobilité dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement. Si vous avez choisi un service prépayé, vous convenez que toute valeur ajoutée à votre compte de service prépayé n'est pas remboursable.

[11] La définition de frais de résiliation anticipée (FRA) apparaît aux *Modalités du service sans fil de Bell*, et se lit ainsi :

1. Définitions

Frais de résiliation anticipée (FRA) : Frais que vous devez nous payer si nous mettons fin, ou si vous mettez fin, aux services et/ou au présent Engagement avant qu'une période d'engagement de service soit terminée, ou si vous n'activez pas l'appareil dans les 45 jours suivants sa date d'achat. Les FRA correspondent au plus élevé des montants suivants : (1) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la

⁴ Pièce P-4.

période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. D'autres frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer à des offres ou promotions spéciales, selon l'information qui vous est fournie avant que vous adhérez à l'offre ou à la promotion ou au moment de votre adhésion. Les FRA et ces autres frais de résiliation anticipée constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité.

[12] Le client, s'étant prévalu de l'offre de Bell et ayant bénéficié d'un rabais substantiel sur l'appareil sans fil ou encore l'ayant obtenu gratuitement, tel monsieur Gagnon, peut-il résilier son contrat avant l'échéance du terme sans avoir à payer de FRA?

QUESTIONS EN LITIGE

- 1. EN ADHÉRANT AU CONTRAT, LES MEMBRES ONT-ILS RENONCÉ À L'APPLICATION DE L'ARTICLE 2125 C.C.Q.?**

DANS LA NÉGATIVE :

- 2. BELL A-T-ELLE DROIT À UNE COMPENSATION POUR LES RÉSILIATIONS?**

2.1 LE DROIT D'ÊTRE INDEMNISÉ POUR LE PRÉJUDICE SUBI

2.2 LA QUANTIFICATION DU PRÉJUDICE SUBI PAR BELL

- 3. LES MEMBRES DU GROUPE ONT-ILS DROIT À DES DOMMAGES PUNITIFS?**

- 4. LE RECOUVREMENT SERA-T-IL COLLECTIF OU INDIVIDUEL?**

ANALYSE

[13] Le présent recours collectif vise toutes les personnes domiciliées au Québec, liées à Bell par contrat à durée déterminée (12, 24 ou 36 mois) pour des services de téléphonie sans fil entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010. Ces personnes ont bénéficié d'un appareil sans fil pour lequel elles ont obtenu un rabais sur l'achat de l'appareil et mis fin à leur contrat avant l'échéance du terme. Bell a alors facturé les FRA prévus au contrat.

[14] Les personnes du groupe doivent toutefois se définir comme membre pouvant exercer un recours collectif tel qu'édicte à l'article 999 C.p.c., soit une personne morale, société ou association ne comptant sous sa direction ou son contrôle au cours de

l'année précédente, au plus 50 personnes liées à elle par un contrat de travail et qu'elle n'est pas liée au représentant du groupe.

[15] L'information soumise par Bell est à l'effet que du 1^{er} janvier 2007 au 30 juin 2010, 293 289 abonnés au Québec sont touchés par le recours collectif ayant mis fin à leur contrat de services de téléphonie sans fil⁵.

[16] Bell a facturé aux membres des FRA de 81 298 261 \$ et perçu 21 313 173 \$⁶.

[17] Le groupe est composé de membres consommateurs à hauteur d'environ 84 %⁷.

[18] Le directeur des finances de Bell depuis le mois de novembre 2008, Monsieur Mark Vella, explique les raisons pour lesquelles Bell offre aux clients différentes options.

[19] La première option : une entente de services prépayés de mois en mois pouvant être résiliée en tout temps sans FRA. Ce choix ne procure aucun rabais sur l'appareil utilisé puisque le client le paiera au prix courant ou encore fournira lui-même l'appareil qu'il entend utiliser.

[20] La deuxième option : une entente de services postpayés par laquelle le client s'engage envers Bell pour une période variant de 12, 24 ou 36 mois. En contrepartie, l'abonné bénéficie d'un rabais sur l'appareil sans fil mais il est sujet à payer des FRA en cas de résiliation anticipée du contrat.

[21] Cette dernière option est sans conteste la plus avantageuse pour Bell puisqu'elle offre l'avantage d'une plus grande stabilité et prévisibilité de revenus. Or, afin d'intéresser la clientèle à choisir cette option, un rabais sur l'achat de l'appareil sans fil est offert. Dans certains cas, comme celui de monsieur Gagnon, le rabais correspond au prix total de l'appareil.

[22] Monsieur Vella reconnaît que le rabais accordé sur l'appareil est fonction de la durée du contrat. Plus la période contractuelle est longue, plus le rabais est important. Par contre, il précise que les forfaits mensuels offerts aux clients, avec ou sans contrat, demeurent les mêmes. Ce faisant, le rabais accordé sur l'appareil n'est pas récupéré par un forfait mensuel plus élevé.

[23] Il est en preuve que dans le cas de monsieur Gagnon, le rabais accordé correspond au coût de l'appareil (130 \$ plus taxes), aux frais de transport et d'entreposage (5 \$) et à un profit de 10 % pour un total de 149,95 \$.

⁵ Pièce P-12 et D-23.

⁶ Pièces P-7 et D-13 et complément de preuve après l'audience : lettre du 30 juin 2014 des procureurs de Bell.

⁷ Complément de preuve après l'audience : lettre du 30 juin 2014 des procureurs de Bell.

500-06-000496-105

PAGE : 6

[24] Selon monsieur Vella, le contrat, tel que conçu par le département de « *marketing* » de Bell, est avantageux pour les deux parties contractantes. Bell s'assure de revenus prévisibles à court et à moyen terme et le client reçoit en contrepartie, un rabais intéressant sur un appareil sans fil lequel devient sa propriété dès la signature du contrat.

1. EN ADHÉRANT AU CONTRAT, LES MEMBRES ONT-ILS RENONCÉ À L'APPLICATION DE L'ARTICLE 2125 C.C.Q.?

[25] L'article 2125 C.c.Q. accorde au client le droit de résilier unilatéralement le contrat de service sans avoir à invoquer quelque défaut que ce soit de la part du prestataire de service.

[26] L'article 2125 C.c.Q. se lit comme suit :

2125. Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.

[27] Il s'agit en quelque sorte d'une dérogation à la règle de droit commun voulant qu'une fois le contrat conclut, l'une des parties ne puisse y mettre fin avant son échéance.

[28] Le droit à la résiliation unilatérale sans motif n'est pas d'ordre public, les parties peuvent y déroger⁸.

[29] Le client peut même y renoncer, mais il doit le faire de manière claire et non équivoque⁹. La renonciation pourra même être tacite si les clauses du contrat sont claires et incompatibles avec l'application stricte des articles 2125 ou 2129 C.c.Q.

[30] En l'espèce, l'existence de la clause stipulant le montant des frais devant être payés par le client en cas de résiliation unilatérale constitue-t-elle une renonciation tacite non équivoque à l'application des limites établies par l'article 2129 C.c.Q.?

[31] L'avocat et professeur, Vincent Karim, est d'avis que¹⁰ :

1414. ...Certains entrepreneurs ou prestataires de services tentent parfois d'obtenir une renonciation déguisée et résultant d'une clause pénale qui laisse entendre que le client a exprimé une volonté de ne pas se prévaloir de son droit à la résiliation unilatérale sous peine de payer une indemnité. Cependant, la

⁸ *MCA Valeurs mobilières inc. c. Valeurs mobilières Marleau, Lemire inc.*, 2007 QCCA 92, paragr. 26.

⁹ *Services Matrec inc. c. C.F.H. Sécurité inc.*, 2014 QCCA 221.

¹⁰ Vincent KARIM, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 2^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2011.

500-06-000496-105

PAGE : 7

validité de cette clause peut être mise en question et le montant de la pénalité est sujet à révision par la Cour.

1415. ... La validité de la renonciation ne doit pas être acceptée qu'exceptionnellement et après une preuve qui révèle non seulement que les conditions requises par la Cour suprême dans l'arrêt *Garcia Transport Itée c. Cie Trust Royal* sont remplies, mais aussi que le client a renoncé à son droit moyennant une contrepartie et suite à des négociations entamées par lui alors qu'il disposait de la même force et des mêmes connaissances que l'entrepreneur ou le prestataire de services. Il doit aussi être conscient des risques pouvant résulter d'une telle renonciation. Bref, la validité de la renonciation par le client à son droit de résiliation unilatérale ne doit être maintenue par la Cour qu'exceptionnellement et sur une preuve qui établit que le client connaissait les risques et les conséquences qui en résultent.

1416. ... La renonciation peut être non équivoque lorsque l'intention de renoncer ou d'acquiescer au contenu de la clause de renonciation est démontrée.

1417. Une renonciation au droit de résiliation, répétons-le, doit faire l'objet d'une stipulation précise, claire et acceptée par le client en toute connaissance de cause ... De même, une stipulation interdisant au client de faire appel aux services d'un autre prestataire ne constitue pas une renonciation au droit à la résiliation unilatérale, mais plutôt une renonciation partielle qui n'empêche pas le client de résilier unilatéralement le contrat et ainsi mettre fin à son projet.

...

1419. Par ailleurs, il appartient à l'entrepreneur de faire la preuve que le client a été bien informé de l'étendue du droit auquel il renonce et qu'il connaissait la nature et l'objet de son consentement. Il peut arriver qu'un client, qui ne connaît pas bien ses droits et qui n'est pas assisté par des professionnels pouvant l'en informer, renonce à son droit à la résiliation du contrat, sans même savoir qu'il le détenait. Ces situations fâcheuses permettent aux entrepreneurs ou prestataires de services de contourner l'application de la règle de protection prévue à l'article 2125 C.c.Q. et de faire indirectement ce qu'ils ne peuvent faire directement. Or, le droit conféré par cet article est important et vise à protéger les intérêts du client qui pourrait subir de graves conséquences.

[32] À l'évidence, les membres qui ont signé le contrat savaient qu'en cas de résiliation unilatérale, ils seraient appelés à payer des FRA, le contrat le stipule en toutes lettres. Toutefois, la clause ne réfère aucunement à une renonciation au droit à la résiliation unilatérale du contrat.

[33] Il n'y a pas ici lieu de qualifier la clause de « pénale » puisque la définition contenue au paragraphe 1 des *Modalités de service sans fil* de Bell indique que les FRA constituent une estimation des dommages et non une pénalité. Par conséquent, le

500-06-000496-105

PAGE : 8

Tribunal ne peut conclure que « le client a exprimé une volonté de ne pas se prévaloir de son droit à la résiliation unilatérale sous peine de payer une indemnité »

1417. ... Le fait que la clause pénale indique le paiement d'un montant de pénalité en cas de résiliation unilatérale du contrat par le client ne constitue pas un indice suffisant et déterminant pour conclure à une renonciation expresse et sans équivoque puisque dans bien des cas, le droit prévu à l'article 2125 C.c.Q. est inconnu par le client.

[34] À la lumière de ce qui précède, le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune manifestation d'une quelconque renonciation au droit de résiliation unilatérale prévu à l'article 2125 C.c.Q. Or, les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q.

2. BELL A-T-ELLE DROIT À UNE COMPENSATION POUR LES RÉSILIATIONS?

2.1 LE DROIT D'ÊTRE INDEMNISÉ POUR LE PRÉJUDICE SUBI

[35] En effet, l'article 2129 C.c.Q. prévoit un régime d'indemnisation en matière de résiliation de contrat de services et précise les critères pour établir l'indemnité à payer en cas de résiliation sous l'article 2125 C.c.Q.

[36] L'article 2129 édicte ceci :

2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

[37] Le client qui exerce son droit de résiliation unilatérale est tenu de payer les frais et dépenses encourus par le prestataire de services et tenu « *de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir* ».

[38] Monsieur Vella a déclaré à plusieurs reprises à l'audience que le préjudice subi par Bell, lorsque le client résilie le contrat avant le terme, est la perte de revenus anticipés jusqu'à la fin du terme.

[39] La jurisprudence est claire, le terme « préjudice » ne comprend pas les pertes de profit anticipé par le cocontractant¹¹. Le mot « préjudice » doit être interprété restrictivement¹², l'article 2129 C.c.Q. étant une disposition dérogatoire au droit commun.

[40] En l'espèce, le rabais octroyé sur l'appareil sans fil constitue le préjudice réel subi par Bell puisque le gain futur, dont l'entreprise est privée, est exclu de l'indemnisation.

[41] De plus, la notion de « préjudice » contenue à l'alinéa 3 de l'article 2129 C.c.Q. doit être limitée à ce qui découle directement de la résiliation.

2.2 LA QUANTIFICATION DU PRÉJUDICE RÉEL SUBI PAR BELL

[42] Chacune des parties a fait entendre son expert, monsieur Plante de Raymond Chabot Grant Thornton pour le compte de monsieur Gagnon et monsieur Dippon de Nera Economic Consulting pour Bell.

[43] Monsieur Plante est bachelier en administration des affaires et possède une maîtrise en gestion de profit. Il a participé en 2009 au Rapport sur l'étude d'impact du nouveau cadre législatif alors envisagé pour l'Office de la protection du consommateur concernant les contrats à exécution successive, notamment les services de téléphonie sans fil¹³.

[44] Son rapport se veut une validation de calculs afin de quantifier le préjudice subi par Bell¹⁴. Pour effectuer son mandat, il utilise les informations fournies par Bell et les données disponibles dans l'étude d'impact de l'Office de la protection du consommateur.

[45] L'approche de monsieur Plante se limite à quantifier la réclamation des membres en chiffrant l'excédent du trop versé par le client par rapport au préjudice réel.

[46] Il présente un tableau ajusté pour quantifier la réclamation en utilisant les données de monsieur Dippon, expert de Bell¹⁵.

¹¹ *Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de golf Balmoral* [2003] R.J.Q. 3043 (C.A.).

¹² *W.M.I. Québec inc. c. 2328-9150 Québec inc.*, J.E. 97-837 (C.Q.).

¹³ Pièce P-13.

¹⁴ Pièce P-11A.

¹⁵ Pièce P-11B.

[47] Après l'audience, monsieur Plante met son tableau à jour à la suite d'informations additionnelles reçues de Bell, lesquelles ont fait l'objet de questions demeurées sans réponse lors du procès¹⁶.

[48] Il soumet trois scénarios envisageables :

- 1) un calcul en fonction des COA/COM¹⁷;
- 2) un calcul avec les COA/COM majorés; et
- 3) un calcul avec les mêmes données en ajoutant un profit de 10 % sur l'appareil.

[49] Utilisant le tableau le plus récent, selon le scénario et l'année (2007 à 2013); la différence entre le montant réclamé par Bell et celui qui aurait dû l'être en fonction du rabais consenti sur l'appareil sans fil varie entre 189 \$ et 60 \$, représentant le trop versé par le client¹⁸.

[50] Quant à l'expert mandaté par Bell, monsieur Dippon, ce dernier est économiste et spécialiste en télécommunications.

[51] Pour compléter son mandat, à savoir analyser si les FRA facturés par Bell étaient justifiés d'un point de vue économique, il procède à construire une base de données en consultant les informations à l'interne chez Bell. Par la suite, il développe trois tests pour vérifier ses données : le « *Market test* », le « *Economic Harm test* » et le « *Handset discount test* ».

[52] Le Tribunal retiendra uniquement les résultats du « *Handset discount test* » puisqu'il établit le « préjudice réel » subi par Bell en ce qu'il met l'emphase sur les coûts reliés aux rabais sur les appareils par rapport aux FRA facturés, seul fondement pertinent pour quantifier son préjudice en vertu de l'article 2129 C.c.Q.

[53] Selon monsieur Dippon, la réclamation moyenne des FRA est de 249 \$ alors que le coût relié au rabais de Bell varie entre 226 \$ et 246 \$¹⁹ (chiffres arrondis) soit une moyenne de 236 \$. C'est donc dire que les membres qui ont payé des frais d'annulation auraient, en moyenne, déboursé 13 \$ de plus que ce que l'article 2129 C.c.Q. permet à Bell de réclamer.

[54] Les données avec lesquelles les deux experts ont composé sont approximatives et basées sur des moyennes sans quoi l'exercice devenait impossible.

¹⁶ Lettre du 17 juillet 2014.

¹⁷ *Costs of acquisition / Costs of maintenance*.

¹⁸ Selon l'année (2007 à 2013).

¹⁹ Pièce D-24, pp. 16-18.

[55] L'écart entre les tableaux des experts s'explique en deux points : (tableau de quantification de monsieur Plante, scénario avec majoration du COA/COM + profit²⁰ et tableau 5 de monsieur Dippon, COA/COM + ajustement + profit²¹).

[56] Le premier écart : le calcul du rabais moyen de monsieur Plante est calculé sur la moyenne des coûts pour tous les clients de Bell, tant pour les services prépayés que les postpayés alors que monsieur Dippon ajuste le montant du rabais moyen en le divisant par le pourcentage d'abonnés ayant reçu un rabais sur leur appareil (postpayés), et ce, conformément à la preuve soumise.

[57] Le deuxième écart : monsieur Plante amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat²² alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[58] Partant, le Tribunal favorise l'expertise de monsieur Dippon puisque les balises sur lesquelles monsieur Plante a basé la quantification de la réclamation sont erronées.

[59] Ce faisant, le Tribunal retiendra l'analyse du « *Handset discount test* »²³ de monsieur Dippon et décide que Bell aurait pu obtenir, en vertu de l'article 2129 C.c.Q., une compensation de 236 \$ pour le préjudice subi à la suite d'une résiliation alors que la moyenne des FRA facturés est de 249 \$²⁴.

[60] La preuve ne permet pas au Tribunal de quantifier avec exactitude le nombre de membres qui ont payé des FRA. Le groupe est défini en fonction « *des personnes s'étant vues facturer des FRA* » et non « *des personnes ayant payé des FRA*, mais elle révèle une perception totale de FRA (de 2007 à 2013) de 21 313 173 \$ sur une facturation totale de 81 298 261 \$ des 293 289 membres du groupe. C'est donc dire que seuls 26 % des membres ont payé des FRA, portant ainsi le nombre de personnes touchées par le présent recours collectif à 76 255²⁵.

[61] Le Tribunal ne peut ordonner à Bell de rembourser aux membres des FRA qu'ils n'ont pas payés même s'ils leur ont été facturés.

²⁰ Pièce P-11 (10 juillet 2014).

²¹ Pièce D-24 (2007 à 2010).

²² Calcul G, Pièce P-11.

²³ Test du rabais sur l'appareil.

²⁴ Pièce D-24, p. 14, tableau 3.

²⁵ Facturation totale : 81 298 266 \$.

Perception totale : 21 313 173 \$ = 26 % des membres ont payé.

293 289 x 26 % = 76 255 des membres ont payé.

500-06-000496-105

PAGE : 12

[62] Seuls les membres qui ont payé des FRA ont droit à un remboursement de l'excédant du préjudice réel subi par Bell, totalisant la somme de 991 316 \$²⁶.

[63] Compte tenu de la conclusion du Tribunal sur les articles 2125 et 2129 C.c.Q., il n'est pas nécessaire de développer longuement les arguments concernant les articles 1437 C.c.Q. et 8 LPC.

[64] Le Tribunal estime que Bell n'a pas enfreint ces dispositions puisque les membres n'ont pas subi de désavantage excessif et déraisonnable qui exige la bonne foi ni le caractère excessif, abusif et exorbitant de l'obligation du consommateur.

[65] Quant à l'argument du demandeur reposant sur l'adoption des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*²⁷, le Tribunal ne saurait le retenir en ce que le législateur a certes voulu encadrer davantage des pratiques répandues par les fournisseurs de services de télécommunication pour tendre à une meilleure justice contractuelle mais elles n'ont aucune incidence sur le sort du présent recours.

3. LES MEMBRES DU GROUPE ONT-ILS DROIT À DES DOMMAGES PUNITIFS?

[66] Outre le remboursement de l'excédant des FRA, le demandeur réclame une somme forfaitaire de 2 M\$ à titre de dommages punitifs.

[67] Le Tribunal ne peut accéder à cette demande puisque la preuve ne supporte pas cette réclamation.

[68] L'octroi de tels dommages-intérêts vise à réprimer les violations intentionnelles, malveillantes et/ou vexatoires et une conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse²⁸.

[69] En l'espèce, Bell n'a violé ni le *Code civil du Québec* ni la *Loi sur la protection du consommateur*. En conséquence, les dommages-intérêts punitifs ne seront pas octroyés.

4. LE RECOUVREMENT SERA-T-IL COLLECTIF OU INDIVIDUEL?

[70] Le Tribunal reprend les principes déjà énoncés dans l'affaire *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*²⁹ quant au mode de recouvrement :

²⁶ 76 255 x 13 \$ = 991 316 \$ excédant perçu.

²⁷ RLRQ, c. P-40.1.

²⁸ *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, paragr. 73 et 74.

²⁹ *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*, 500-06-000444-089, 28 février 2014.

- Le jugement final qui condamne à des dommages-intérêts ou au remboursement d'une somme d'argent donne lieu à un recouvrement collectif ou individuel.
- En matière de recours collectif, l'objectif de la réparation emboîte le pas sur le recouvrement individuel, lequel peut connaître un faible taux de réclamation³⁰.
- Le recouvrement collectif consiste à ordonner au défendeur le dépôt d'une somme globale pour distribution éventuelle et se présente comme une ordonnance en deux étapes : le dépôt et ensuite le mode de distribution appropriée laquelle peut être individuelle ou collective.
- Le recouvrement individuel exige que chaque réclamant fasse valoir sa réclamation personnelle.
- Il appartient au juge du fond de choisir la modalité de recouvrement du groupe mais sa discrétion est toutefois encadrée par le libellé de l'article 1031 *C.p.c.* qui édicte que :

1031. Le tribunal ordonne le recouvrement collectif si la preuve permet d'établir d'une façon suffisamment exacte le montant total des réclamations des membres; il détermine alors le montant dû par le débiteur même si l'identité de chacun des membres ou le montant exact de leur réclamation n'est pas établi.

- Dans la mesure où le juge dispose d'une preuve suffisamment précise, le législateur donne préséance au recouvrement collectif. Il devient la règle alors que le recouvrement individuel demeure l'exception³¹.
- Si à partir des éléments de preuve, le Tribunal décide qu'il est possible d'en arriver à une certaine approximation quant au montant total des réclamations, il ordonnera le recouvrement collectif³².
- De cette manière, la réparation intégrale du préjudice subi est assurée.

³⁰ Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, p. 196.

³¹ Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Thémis, 1996, p. 454.

³² *Masson c. Thompson*, REJB 1997-00195 (C.S.), par. 173, confirmé par la Cour d'appel, REJB 2000-20972, par. 38 à 40, motifs du juge Gendreau.

500-06-000496-105

PAGE : 14

- Pour paraphraser le professeur P.-C. Lafond³³, un recouvrement collectif est possible même si l'identité de tous les membres n'est pas connue ni le montant exact des réclamations de chacun des membres.

[71] Fort de ces principes, le Tribunal établit à 991 316 \$ plus taxes le montant global de la réclamation que Bell devra rembourser aux membres, consommateurs et non consommateurs, ayant payé des FRA à la suite de la résiliation de leur contrat de téléphonie sans fil conclu entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010, le tout pour une distribution ultérieure.

[72] Dans l'exercice de sa discrétion, le Tribunal doit rechercher les modalités de distribution qui profiteront à une proportion significative des membres du groupe ou, à tout le moins, qui sont en lien avec l'objet du recours³⁴.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[73] **ACCUEILLE** en partie le recours collectif;

[74] **DÉCLARE** que les membres n'ont pas renoncé au droit de résiliation accordé par l'article 2125 C.c.Q.;

[75] **ORDONNE** un recouvrement collectif pour les membres du groupe ayant payé des frais de résiliation anticipée de leur contrat de téléphonie sans fil conclu entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010;

[76] **CONDAMNE** la défenderesse Bell Mobilité inc. à déposer au Greffe de la Cour supérieure 991 316 \$ plus taxes, les intérêts et l'indemnité additionnelle depuis le 5 janvier 2010, date de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le recours collectif dans les 30 jours du présent jugement;

[77] **REJETTE** la demande des membres qui n'ont payé aucuns frais de résiliation;

[78] **CONVOQUE** les parties devant le Tribunal à une date ultérieure afin de déterminer le mode de distribution;

³³ Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, pp. 191 à 205.

³⁴ Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, pp. 198, 208-210.

500-06-000496-105

PAGE : 15

[79] **LE TOUT** avec dépens contre la défenderesse, Bell Mobilité inc., incluant les frais d'expert et l'avis aux membres.


FRANCINE NANTEL, J.C.S.

Me David Bourgoin
Me Benoit Gamache
BGA Avocats
Avocats du demandeur

Me Marie Audren
Me Emmanuelle Rolland
Borden Ladner Gervais
Avocats de la défenderesse

Dates d'audience : 1^{er}, 2, 3 et 4 avril 2014

Jugement de la Cour d'appel (les honorables Paul Vézina, Nicholas Kasirer et Dominique Bélanger), 20 septembre 2016

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-024747-149, 500-09-024748-147
(500-06-000496-105)

DATE : 20 SEPTEMBRE 2016

**CORAM : LES HONORABLES PAUL VÉZINA, J.C.A.
NICHOLAS KASIRER, J.C.A.
DOMINIQUE BÉLANGER, J.C.A.**

500-09-024747-149

DENIS GAGNON
APPELANT - demandeur
c.

BELL MOBILITÉ INC.
INTIMÉE - défenderesse

500-09-024748-147

BELL MOBILITÉ INC.
APPELANTE – défenderesse
c.

DENIS GAGNON
INTIMÉ – demandeur

ARRÊT

[1] Les parties se pourvoient contre un jugement rendu le 3 septembre 2014 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable Francine Nantel), qui a accueilli en

Jugement de la Cour d'appel (les honorables Paul Vézina, Nicholas Kasirer et Dominique Bélanger), 20 septembre 2016

500-09-024747-149 et 500-09-024748-147

PAGE : 2

partie l'action collective du représentant et condamné Bell Mobilité à payer aux membres, à titre de dommages-intérêts, la somme de 991 316 \$ plus taxes, intérêts et indemnité additionnelle depuis le 5 janvier 2010.


[2] Pour les motifs de la juge Bélanger, auxquels souscrit le juge Kasirer ainsi que pour les motifs du juge Vézina, la **COUR** :

[3] **REJETTE** l'appel de Bell Mobilité inc., avec frais de justice.


[4] Pour les motifs de la juge Bélanger, auxquels souscrit le juge Kasirer, la **COUR** :

[5] **REJETTE** l'appel de M. Denis Gagnon, avec frais de justice.


[6] Pour d'autres motifs, le juge Vézina aurait accueilli l'appel de M. Denis Gagnon, avec frais de justice, et haussé la condamnation en dommages-intérêts prononcée contre Bell Mobilité inc., de 991 316 \$, à dix millions de dollars.



PAUL VÉZINA, J.C.A.



NICHOLAS KASIRER, J.C.A.



DOMINIQUE BELANGER, J.C.A.

Me David Bourgoïn
Me Benoît Gamache
BGA AVOCATS
Pour Denis Gagnon

Me Marie Audren
Me Emmanuelle Rolland
BORDEN LADNER GERVAIS
Me Valérie Beaudin
BEAUDIN & ASSOCIÉS – BELL CANADA SERVICE JURIDIQUE
Pour Bell Mobilité inc.

Date d'audience : 19 avril 2016

MOTIFS DU JUGE VÉZINA

[7] Bell Mobilité inc. fournit jusqu'en 2010 des services de téléphonie sans fil aux membres du groupe dont monsieur Gagnon est le Représentant. Par la suite, celui-ci intente contre elle une action collective en remboursement des frais de résiliation payés par les membres qui ont mis fin à leur contrat avant terme en exerçant leur droit de le résilier.

[8] La Juge de première instance accueille en partie l'action et condamne Bell à rembourser 1 M\$¹; elle refuse toutefois d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

[9] Bell en appelle et demande le rejet de l'action collective. Le Représentant en appelle aussi et demande de hausser la condamnation à 12 M\$, plus 1 M\$ en dommages-intérêts punitifs.

[10] Les faits pertinents ne sont pas contestés.

[11] Les membres du groupe ont en commun :

- d'avoir conclu avec Bell un contrat à durée déterminée;
- d'avoir alors bénéficié d'un rabais sur le prix d'achat d'un téléphone portable;
- d'avoir résilié leur contrat avant terme; et
- d'avoir payé en conséquence les sommes stipulées à la clause des « Frais de résiliation ».

[12] Un membre pouvait obtenir de Bell les mêmes services de téléphonie, au même tarif, par un contrat à durée indéterminée, mais seuls les contrats à durée déterminée donnaient droit à un rabais variant selon la durée du contrat, choisie par le membre, de 12, 24 ou 36 mois.

[13] Le « coût relié au rabais » était de 236 \$ pour Bell. Il inclut le rabais proprement dit plus d'autres frais liés à la conclusion du contrat. Il s'agit bien sûr d'une moyenne, car comme le souligne avec raison la Juge :

¹ Les chiffres sont arrondis pour alléger l'exposé.

[54] Les données avec lesquelles les deux experts ont composé sont approximatives et basées sur des moyennes sans quoi l'exercice devenait impossible.

[14] Bell a perçu des membres du groupe des Frais de résiliation à hauteur de 21,3 M\$.

[15] Voici la clause des Frais de résiliation du *Contrat de service Mobilité de Bell* :

Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. Ces frais de résiliation équivalent au montant le plus élevé de : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois pour chaque mois restant prévu au contrat, jusqu'à concurrence de 400 \$.

[...]

[...] Si vous avez choisi un abonnement de durée prédéterminée, vous convenez que les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent une estimation préalable raisonnable des dommages^[2] subis par Bell Mobilité dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement. [...]

Plus loin, le contrat renvoie aux *Modalités de service sans fil de Bell* où on retrouve la même stipulation, à laquelle s'ajoute une précision :

Les FRA [Frais de résiliation]... constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée [sic] des services, et non une pénalité.

[16] Le débat porte principalement A) sur la prétention de Bell que la clause des Frais de résiliation est non abusive et doit donc être appliquée, et B) sur la prétention du Représentant que le préjudice de Bell diminue de mois en mois, ce dont la Juge n'a pas tenu compte.

Le jugement

[17] La Juge précise les faits relatifs aux contrats de service et aux rabais, tels qu'expliqués par le Directeur des finances de Bell :

- les deux options du client, un contrat à durée indéterminée ou déterminée :

² Pour éviter la confusion créée par le terme « les dommages » employé, comme ici, parfois pour désigner le dommage, parfois les dommages-intérêts, le *Code civil* traite, d'une part, du « préjudice » (art. 1457) et, d'autre part, des « dommages-intérêts » (art. 1607) ou d'« indemnité », deux termes qui ont un sens voisin (art. 1619).

[19] La première option : une entente [...] de mois en mois pouvant être résiliée en tout temps sans [Frais de résiliation]. Ce choix ne procure aucun rabais sur l'appareil utilisé puisque le client le paiera au prix courant ou encore fournira lui-même l'appareil qu'il entend utiliser.

[20] La deuxième option : une entente [...] par laquelle le client s'engage envers Bell pour une période variant de 12, 24 ou 36 mois. En contrepartie, l'abonné bénéficie d'un rabais sur l'appareil sans fil mais il est sujet à payer des [Frais de résiliation] en cas de résiliation anticipée du contrat.

- l'avantage pour Bell, des revenus stables et prévisibles :

[21] Cette dernière option est sans conteste la plus avantageuse pour Bell puisqu'elle offre l'avantage d'une plus grande stabilité et prévisibilité de revenus. Or, afin d'intéresser la clientèle à choisir cette option, un rabais sur l'achat de l'appareil sans fil est offert. Dans certains cas, comme celui de monsieur Gagnon [le Représentant], le rabais correspond au prix total de l'appareil.

- le lien entre le rabais et la durée du contrat :

[22] Monsieur [le Directeur] reconnaît que le rabais accordé sur l'appareil est fonction de la durée du contrat. Plus la période contractuelle est longue, plus le rabais est important. Par contre, il précise que les forfaits mensuels offerts aux clients, avec ou sans contrat, demeurent les mêmes. Ce faisant, le rabais accordé sur l'appareil n'est pas récupéré par un forfait mensuel plus élevé.

- le rabais, une dépense de marketing :

[24] Selon monsieur [le Directeur], le contrat, tel que conçu par le département de « marketing » de Bell, est avantageux pour les deux parties contractantes. Bell s'assure de revenus prévisibles à court et à moyen terme et le client reçoit en contrepartie, un rabais intéressant sur un appareil sans fil lequel devient sa propriété dès la signature du contrat.

[18] Puis, la Juge discute du droit de résiliation du client et des sommes qu'il aura à payer par suite de l'exercice de ce droit.

[19] Elle cite d'abord les dispositions pertinentes du *Code civil* :

Art. 2125. Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.

[...]

Art. 2129. Le client est tenu, lors de la

Art. 2125. The client may unilaterally resiliate the contract even though the work or provision of service is already in progress.

[...]

Art. 2129. Upon resiliation of the contract, the client is bound to pay to

résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

the contractor or the provider of services, in proportion to the agreed price, the actual costs and expenses, the value of the work performed before the end of the contract or before the notice of resiliation and, as the case may be, the value of the property supplied, where it can be put into his hands and used by him.

For his part, the contractor or the provider of services is bound to repay any advances he has received in excess of what he has earned.

In either case, each party is liable for any other injury that the other party may have suffered.

[20] Rappelant que le droit de résiliation n'est pas d'ordre public, elle conclut que les membres du groupe n'y renoncent pas en acceptant la clause des Frais de résiliation, qu'ils exercent valablement ce droit en mettant fin au contrat avant terme et qu'ils s'obligent alors selon ce qui est prévu à l'article 2129. Elle écrit :

[29] Le client peut même y renoncer [au droit de résiliation], mais il doit le faire de manière claire et non équivoque. La renonciation pourra même être tacite si les clauses du contrat sont claires et incompatibles avec l'application stricte des articles 2125 ou 2129 C.c.Q.

[...]

[34] À la lumière de ce qui précède, le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune manifestation d'une quelconque renonciation au droit de résiliation unilatéral prévu à l'article 2125 C.c.Q. Or, les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q.

[21] Cela dit, elle ne traite plus de la clause des Frais de résiliation et s'en tient à l'article 2129 pour déterminer les sommes dues à Bell par les membres à la suite de la résiliation de leur contrat. Elle écrit :

[37] Le client qui exerce son droit de résiliation unilatérale est tenu de payer les frais et dépenses encourus par le prestataire de services et tenu « *de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir* ».

[22] Elle exclut du « préjudice que [Bell] a pu subir » les profits anticipés pour la période postérieure à la résiliation. Elle écrit :

[38] Monsieur [le Directeur] a déclaré à plusieurs reprises à l'audience que le préjudice subi par Bell, lorsque le client résilie le contrat avant le terme, est la perte de revenus anticipés jusqu'à la fin du terme.

[39] La jurisprudence est claire, le terme « préjudice » ne comprend pas les pertes de profit anticipé par le cocontractant^[3] Le mot « préjudice » doit être interprété restrictivement, l'article 2129 C.c.Q. étant une disposition dérogatoire au droit commun.

[40] [...] le gain futur, dont l'entreprise est privée, est exclu de l'indemnisation.

[41] De plus, la notion de « préjudice » contenue à l'alinéa 3 de l'article 2129 C.c.Q. doit être limitée à ce qui découle directement de la résiliation.

[23] Pour conclure :

[40] En l'espèce, le rabais octroyé sur l'appareil sans fil constitue le préjudice réel subi par Bell [...]

[24] Puis, elle passe à « la quantification de ce préjudice réel ».

[25] Avec raison, elle limite le remboursement à ceux qui ont déboursé :

[60] ...Le groupe est défini en fonction « *des personnes s'étant vues facturer des [Frais de résiliation]* » et non « *des personnes ayant payé des [Frais de résiliation]*, [...]

[61] Le Tribunal ne peut ordonner à Bell de rembourser aux membres des [Frais de résiliation] qu'ils n'ont pas payés même s'ils leur ont été facturés.

[26] Pour donner suite à cette décision de la Juge et éviter toute confusion, la définition du groupe sera modifiée en remplaçant « Toutes les personnes... s'étant vu facturer... des frais de résiliation... » par « Toutes les personnes... qui ont payé des frais de résiliation... ».

[27] Elle constate que la réclamation de Bell excède de 13 \$ la valeur de son préjudice :

[53] Selon monsieur [l'expert de Bell], la réclamation moyenne des [Frais de résiliation] est de 249 \$ alors que le coût relié au rabais de Bell varie entre 226 \$

³ *Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de golf Balmoral* [2003] R.J.Q. 3043 (C.A.), ci-après [*Pelouse Agrostis*].

et 246 \$ (chiffres arrondis) soit une moyenne de 236 \$. C'est donc dire que les membres qui ont payé des frais d'annulation auraient, en moyenne, déboursé 13 \$ de plus que ce que l'article 2129 C.c.Q. permet à Bell de réclamer.

[28] Elle détermine par un calcul le nombre de membres qui ont payé des Frais de résiliation, soit 76 225.

[29] Et en conséquence, elle condamne Bell à rembourser 76 225 fois 13 \$, soit un peu moins de 1 M\$:

[62] Seuls les membres qui ont payé des [Frais de résiliation] ont droit à un remboursement de l'excédant du préjudice réel subi par Bell, totalisant la somme de 991 316 \$.

[30] En ce faisant, la Juge applique le « principe indemnitaire », que Cornu définit ainsi⁴ :

Maxime du Droit de la responsabilité et des assurances, règle d'ordre public selon laquelle la valeur attribuée à titre d'indemnité doit réparer tout le dommage mais le seul dommage – fonction exacte de l'indemnisation – sans appauvrir ni enrichir la victime. Ex., en matière d'assurances de dommages, l'assurance ne peut jamais procurer un bénéfice à l'assuré, le montant du préjudice subi par ce dernier constituant la limite extrême de l'indemnité due par l'assureur en cas de sinistre.

[31] Un principe reconnu par Bell qui réitère dans la clause des Frais de résiliation que ceux-ci « constituent une estimation préalable raisonnable » et « une estimation préalable réelle » du préjudice subi par Bell « et non une pénalité ».

[32] Il importe de noter ici que la conclusion de la Juge implique que la valeur du préjudice de Bell correspond au coût relié au rabais dans tous les cas, peu importe que la résiliation survienne au début du contrat, plus tard ou à sa toute fin. Elle justifie cette constance du préjudice comme suit :

[57] ...monsieur [l'expert du Représentant] amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[33] Cette conclusion est erronée selon le Représentant, pour qui il est évident que le préjudice de Bell décroît avec le temps – ce qui n'est pas dénué de sens, me semble-t-il. C'est l'objet du point B.

⁴ Gérard Cornu (dir.), *Vocabulaire juridique*, 10^e éd., Paris, Universitaires de France, 2014, p. 535.

[34] Par ailleurs, la Juge écarte sans en discuter longuement :

- que les Frais de résiliation constituent une clause pénale :

[33] Il n'y a pas ici lieu de qualifier la clause [de Frais de résiliation] de « pénale » puisque la définition contenue au paragraphe 1 des Modalités de service sans fil de Bell indique que les [Frais de résiliation] constituent une estimation des dommages et non une pénalité. Par conséquent, le Tribunal ne peut conclure que « le client a exprimé une volonté de ne pas se prévaloir de son droit à la résiliation unilatérale sous peine de payer une indemnité »

1417.^[5]... Le fait que la clause pénale indique le paiement d'un montant de pénalité en cas de résiliation unilatérale du contrat par le client ne constitue pas un indice suffisant et déterminant pour conclure à une renonciation expresse et sans équivoque puisque dans bien des cas, le droit prévu à l'article 2125 C.c.Q. est inconnu par le client.

- que cette clause est abusive :

[63] Compte tenu de la conclusion du Tribunal sur les articles 2125 et 2129 C.c.Q., il n'est pas nécessaire de développer longuement les arguments concernant les articles 1437 C.c.Q. et 8 LPC.

[64] Le Tribunal estime que Bell n'a pas enfreint ces dispositions puisque les membres n'ont pas subi de désavantage excessif et déraisonnable qui exige la bonne foi ni le caractère excessif, abusif et exorbitant de l'obligation du consommateur.

- que les modifications législatives postérieures à la période de réclamation soient pertinentes :

[65] Quant à l'argument du demandeur reposant sur l'adoption des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, le Tribunal ne saurait le retenir en ce que le législateur a certes voulu encadrer davantage des pratiques répandues par les fournisseurs de services de télécommunication pour tendre à une meilleure justice contractuelle mais elles n'ont aucune incidence sur le sort du présent recours.

[35] Enfin, elle ordonne un recouvrement collectif, ce qui n'est pas remis en question.

⁵ Ici, elle paraphrase l'auteur Vincent KARIM, (*Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 2^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2011) dont elle a cité les paragraphes 1404 à 1419 au paragraphe [31] de son jugement.

A- *La clause des Frais de résiliation est-elle abusive?*

[36] Bell soutient avoir droit à la totalité des sommes perçues en application de la clause des Frais de résiliation au motif que les membres ont renoncé au régime de résiliation des contrats établi par les articles 2125 et 2129 C.c.Q. Elle ajoute un motif subsidiaire : si les membres ont conservé le droit de résiliation de l'article 2125, ils ont tout au moins renoncé à ce que l'indemnité pour le préjudice subi par Bell soit déterminée selon l'article 2129 en acceptant d'y substituer celle des Frais de résiliation.

[37] Ce double motif est fondé sur la prémisse que les dispositions des articles 2125 et 2129 C.c.Q. ne sont pas d'ordre public et que les parties peuvent y déroger, ce que la Juge a reconnu, avec raison.

a) La renonciation aux articles 2125 et 2129 C.c.Q.

[38] Selon Bell, les membres ont renoncé au droit de résiliation de l'article 2125 par leur premier choix d'un contrat à durée déterminée plutôt qu'indéterminée et par celui subséquent de la durée de leur contrat parmi celles offertes par Bell, de 12, 24 ou 36 mois. Cette renonciation résulterait du fait que les membres sont informés des frais à payer en cas de résiliation. Un fait établi selon Bell, qui cite la Juge à cet effet : « le contrat le stipule en toutes lettres ».

[39] La citation complète est plus éclairante :

[32] À l'évidence, les membres qui ont signé le contrat savaient qu'en cas de résiliation unilatérale, ils seraient appelés à payer des [Frais de résiliation], le contrat le stipule en toutes lettres. Toutefois, la clause ne réfère aucunement à une renonciation au droit à la résiliation unilatérale du contrat.

[40] Le Représentant réplique que la preuve révèle l'absence de renonciation comme le constate la Juge :

[34] ...le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune manifestation d'une quelconque renonciation au droit de résiliation unilatérale prévu à l'article 2125 C.c.Q. [...]

[41] Certes, les membres savaient à quoi s'en tenir, mais cela n'implique nullement une renonciation au droit de résiliation, au contraire.

[42] Il suffit de lire la clause pour constater que Bell y reconnaît expressément, et plutôt deux fois qu'une, le droit du client de résilier le contrat, c'est-à-dire d'y mettre fin avant terme :

Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. [...]

[...]

...les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent... dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement. [...]

[43] Ce moyen de Bell est mal fondé. La conclusion de la Juge doit être confirmée.

[44] La citation complète nous amène au moyen subsidiaire de Bell :

[34] ...le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune manifestation d'une quelconque renonciation au droit de résiliation unilatérale prévu à l'article 2125 C.c.Q. [Donc], les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q.

[45] Selon les dispositions de l'article 2129, le prestataire de services a trois chefs de réclamation qui ont une pertinence ici : 1) la valeur des services fournis; 2) la valeur « des biens fournis »; 3) le « préjudice que le prestataire a pu subir ».

[46] Le premier chef ne pose pas problème, les factures mensuelles de Bell ont été entièrement payées. Quant à la valeur « des biens fournis », elle fait l'objet d'un moyen du Représentant, discuté plus loin. Enfin, sur le troisième point, Bell soumet que la valeur du « préjudice subi » pouvait être déterminée à l'avance par une clause du contrat.

[47] Sur ce point, Bell apporte au débat une nuance importante, soit que l'absence de renonciation au droit à la résiliation de l'article 2125 n'implique pas nécessairement que l'indemnité soit fixée selon l'article 2129; en signant le contrat, les membres ont accepté l'indemnité prédéterminée. Bell développe ce moyen dans son mémoire :

Avec égards, la juge de première instance commet une erreur de droit en subordonnant l'application de la clause de [Frais de résiliation] à la renonciation au droit de résiliation unilatérale prévu à l'article 2125 C.c.Q.

En effet, même si l'on devait accepter la conclusion de la juge de première instance quant à l'absence de renonciation prévue à l'article 2125 C.c.Q..., il demeure, au risque de se répéter, que l'article 2129 C.c.Q. est également de droit supplétif. Par conséquent, rien n'empêche les parties de convenir à l'avance du montant de l'indemnité qui sera due en cas de résiliation unilatérale, ou de prévoir des modalités différentes de celles prévues par la loi.

[48] Bell cite les professeurs Didier Lluellas et Benoît Moore⁶ :

Dans la mesure où le droit de révoquer concerne un contrat pour lequel la faculté de résilier est supplétive de volonté, rien n'empêche les contractants de prévoir une indemnité de rupture : [...] À plus forte raison, dans les cas où la loi soumet

⁶ Didier Lluellas et Benoît Moore, *Droit des obligations*, 2^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2012 au n^o 2117.

la résiliation au versement d'une indemnité, sans la chiffrer, nul obstacle ne s'oppose à ce que les parties déterminent à l'avance le montant de l'indemnité. [...] Ce peut-être le cas du contrat ...de service...

[49] Bell renvoie à diverses décisions qui ont tranché :

...qu'une clause contractuelle prévoyant l'indemnité qui sera due en cas de résiliation unilatérale a pour effet d'écarter les limites établies par l'article 2129 C.c.Q., et ce, malgré l'absence de renonciation au droit de résiliation prévu à l'article 2125 C.c.Q.*

* *Construction Jag inc. c. 9055-2274 Québec inc.*, REJB 2002-32199 aux paragr. 50 à 52, 61 (C.S.); *Superior Energy Management c. Para-Net buanderie et nettoyage à sec inc.*, 2012 QCCS 7122, aux paragr. 16 à 20; *Service de linge Mirabel inc. c. Orientech inc.*, REJB 2002-35576 aux paragr. 21 à 26 (C.Q.); *Unifirst Canada ltée c. Salaison Alpha ltée*, EYB 2010-171998 aux paragr. 19 à 24; *Services Matrec inc. c. 9051-8929 Québec inc.*, EYB 2005-100208 au paragr. 31 (C.Q.).

[50] Le Représentant ne répond pas à ce moyen.

[51] Je partage l'avis de Bell sur ce point.

[52] L'article 2125 établit le droit de résiliation en faveur du client et l'article 2129, les sommes à payer par suite de l'exercice de ce droit, dont une indemnité pour « tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir ».

[53] Bien sûr, si le client renonce au droit de résiliation, il ne saurait être question des suites de l'exercice de ce droit disparu. Par contre, si le client conserve ce droit, rien ne fait obstacle à ce qu'il convienne à l'avance de l'indemnité à payer éventuellement au prestataire de services.

[54] En bref, si les parties écartent 2125, elles écartent aussi 2129, mais le corollaire n'est pas vrai, si elles n'écartent pas 2125, elles peuvent tout de même écarter 2129, en tout ou en partie.

[55] À mon avis, c'est le cas ici et la Juge qui conclut à l'absence de renonciation au droit de résiliation de l'article 2125 C.c.Q. ne pouvait extrapoler et déduire de ce constat que « les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q. ». Elle devait plutôt constater que la clause des « Frais de résiliation » modifiait l'une des composantes de l'article 2129 en y substituant une indemnité prédéterminée pour le préjudice subi par Bell.

[56] Encore faut-il que cette clause inscrite dans un contrat d'adhésion soit valablement stipulée, ce qui n'est pas le cas si elle est abusive.

b) Les Frais de résiliation, une clause abusive?

[57] Voici la disposition pertinente du *Code civil* :

Art. 1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Art. 1437. An abusive clause in a consumer contract or contract of adhesion is null, or the obligation arising from it may be reduced.

An abusive clause is a clause which is excessively and unreasonably detrimental to the consumer or the adhering party and is therefore not in good faith; in particular, a clause which so departs from the fundamental obligations arising from the rules normally governing the contract that it changes the nature of the contract is an abusive clause.

[58] Bell écrit dans son mémoire :

Ainsi, bien que le contrat de Bell Mobilité soit un contrat d'adhésion, le client qui y adhère a plusieurs choix, dont l'option d'un contrat à durée indéterminée résiliable en tout temps. De toute évidence, le client sait qu'en optant plutôt pour un contrat de 12, 24 ou 36 mois il perd du même coup sa faculté de résilier le contrat à son gré – sans cette renonciation, l'idée même de choisir entre des durées différentes perd tout son sens.

Dans de telles circonstances, la résiliation avant terme constitue donc un manquement à un engagement contractuel. En conséquence, la clause de [Frais de résiliation], qui prévoit la sanction pour ce manquement, est une clause pénale au sens de l'article 1622 C.c.Q.

[59] On y lit en tout début la reconnaissance par Bell que son contrat en est un d'adhésion.

[60] Quant à la suite du premier paragraphe, s'il est vrai que le client peut choisir la durée de son engagement parmi les trois offertes par Bell, force est de constater que, son choix fait, le contrat à signer comporte les mêmes Frais de résiliation, stipulés par Bell dans les mêmes termes, sans discussion possible.

[61] C'est un contrat d'adhésion et donc, cette clause, si elle est abusive, est réductible, selon l'article 1437 C.c.Q..

[62] Au second alinéa, Bell qualifie sa clause de « pénale ». Si tel est le cas, cela change-t-il quelque chose?

500-09-024747-149 et 500-09-024748-147

PAGE : 12

[63] Voici la disposition du *Code civil* :

Art. 1622. La clause pénale est celle par laquelle les parties évaluent par anticipation les dommages-intérêts en stipulant que le débiteur se soumettra à une peine au cas où il n'exécute pas son obligation.
[...]

Art. 1622. A penal clause is one by which the parties assess the damages in advance, stipulating that the debtor will suffer a penalty if he fails to perform his obligation.
[...]

[64] On a déjà vu que la Juge rejette cette qualification :

[33] Il n'y a pas ici lieu de qualifier la clause de « pénale » puisque la définition contenue au paragraphe 1 des *Modalités de service sans fil* de Bell indique que les [Frais de résiliation] constituent une estimation des dommages et non une pénalité. [...]

[65] Bell commente cette affirmation de la Juge dans son mémoire :

- elle y voit une erreur :

À cet égard, la juge de première instance erre lorsqu'elle refuse de qualifier la clause de [Frais de résiliation] de « clause pénale » tout simplement parce que la clause indique que les [Frais de résiliation] constituent une « estimation préalable réelle des dommages [...] et non une pénalité ». En effet, l'article 1622 C.c.Q. définit la clause pénale comme étant « celle par laquelle les parties évaluent par anticipation les dommages-intérêts... ».

- elle cite les auteurs :

En ce sens, comme l'expliquent Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, « le montant établi en vertu de la clause pénale représente des dommages-intérêts conventionnels qui se substituent simplement aux dommages-intérêts judiciaires » : Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013 au n^o 791.

- sa clause pénale est « compensatoire » :

La mention indiquée à la clause de [Frais de résiliation] ne fait que préciser que les [Frais de résiliation] ont une fonction purement compensatoire et ne comportent pas de volet comminatoire (c'est-à-dire un volet purement punitif). (Sur la distinction entre la clause pénale compensatoire et la clause pénale comminatoire voir Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013 au n^o 153.)

[66] En somme, selon les auteurs cités, il existe des clauses pénales sans pénalité⁷ :

En France, la jurisprudence et la doctrine distinguent les peines compensatoires des peines comminatoires. Essentiellement, les premières ne servent qu'à compenser le préjudice subi selon un montant convenu à l'avance; la pénalité équivaut alors au montant approximatif des dommages-intérêts qu'obtiendrait la victime à titre de compensation en l'absence d'une telle clause. Ce type de clause constitue une évaluation conventionnelle, faite d'avance, du préjudice résultant d'une éventuelle violation du contrat. Les peines comminatoires, par contre, visent non seulement à compenser ce préjudice, mais aussi à punir le cocontractant récalcitrant; alors, la pénalité excède largement le montant des dommages-intérêts que recevrait la victime en l'absence de la clause pénale.

[67] Ces « peines compensatoires » me semblent bien correspondre à la définition de l'article 1622 *C.c.Q.*, mais je laisse à d'autres que le sujet intéresse le soin de l'approfondir.

[68] Pour ma part, je note que selon l'article 1623 *C.c.Q.*, « le montant de la peine stipulée peut être réduit... si la clause est abusive ». Ce qui nous ramène à l'examen de la clause des Frais de résiliation.

[69] Telle que rédigée par Bell, la clause reconnaît l'existence d'un *droit de résiliation* du contrat par le client, mais elle détermine l'indemnité comme s'il y avait une *faute* du client par défaut d'exécuter ses obligations, entraînant *la résolution* du contrat. Ici « droit » vs « faute » sont contradictoires et « résiliation » vs « résolution » sont antinomiques et leurs effets inconciliables.

[70] On a déjà discuté de la reconnaissance par Bell du droit de résiliation des clients et de l'absence de renonciation à ce droit de leur part.

[71] Par ailleurs, Bell inclut dans les Frais de résiliation des profits anticipés pour la période depuis la résiliation jusqu'au terme du contrat. La Juge le note :

[38] Monsieur [le Directeur des finances de Bell] a déclaré à plusieurs reprises à l'audience que le préjudice subi par Bell, lorsque le client résilie le contrat avant le terme, est la perte de revenus anticipés jusqu'à la fin du terme

[72] Bell le réitère dans sa défense (je souligne) :

Ces coûts d'acquisition ou de conservation des clients comprennent les [rabais] consentis sur les appareils ou les services, les commissions payées par Bell

⁷ Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013 au n^o 153.

Mobilité à ses représentants lors de la vente des appareils et les frais de marketing encourus pour la vente des appareils aux clients;

Les investissements de Bell Mobilité dans les infrastructures, les frais d'administration et la perte de profits doivent aussi être comptabilisés pour évaluer les dommages subis par celle-ci en raison de la résiliation... de contrats à durée déterminée.

[73] La règle est connue : « Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés » (*C.c.Q.*, art. 1458, 1^{er} alinéa). Si elle manque à ses engagements, son créancier peut obtenir la résolution du contrat (*C.c.Q.*, art. 1590, 2^e alinéa) et être indemnisé de sa perte, incluant le profit compris dans le prix du contrat, *C.c.Q.*, art. 1611 :

Art. 1611. Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.
[...]

Art. 1611. The damages due to the creditor compensate for the amount of the loss he has sustained and the profit of which he has been deprived.
[...]

[74] Par dérogation à cette règle générale, le droit de résilier un contrat à exécution successive permet au client de se libérer de ses engagements à venir. S'il doit, pour s'en prévaloir, payer une indemnité équivalant à celle exigible pour défaut de remplir ses obligations, il n'en est pas libéré et son droit de résiliation est illusoire.

[75] Le membre qui résilie son contrat remplit entièrement ses obligations. Il paye le forfait mensuel jusqu'au jour de la résiliation et, par la suite, l'obligation de ce faire cesse. On ne saurait lui reprocher l'inexécution d'une obligation éteinte.

[76] Si on simplifie, le prix du service fourni par Bell comprend son coût et son profit. Suivant son contrat, le client a l'obligation de payer ce prix, mais la résiliation le libère de cette obligation, il n'a plus à le payer, ni en totalité ni pour la partie qui correspond au profit.

[77] Certes, la résiliation du contrat fait perdre un client à Bell et le prive du profit anticipé pour le reste du contrat. Mais cette perte résulte de l'exercice d'un droit et non de l'inexécution d'une obligation. Le client « a honoré ses engagements » (*C.c.Q.*, art. 1458) tant qu'il y était tenu, il n'y a pas de « défaut » de remplir ses obligations, il n'y a pas de faute qui puisse fonder une réclamation en dommages-intérêts contre lui (*C.c.Q.*, art. 1607).

[78] Aussi, est-ce avec raison que la Juge exclut de l'indemnité le profit anticipé par Bell en se fondant entre autres sur l'arrêt *Pelouse Agrostis Turf*⁸.

⁸ *Pelouse Agrostis, supra* note 3.

[79] En voici quelques extraits, sous la plume du juge Forget (les soulignements sont de lui) :

- la même question à trancher concernant le « préjudice » de l'article 2129 :

[5] Le client qui se prévaut de l'article 2125 C.c.Q. pour résilier un contrat d'entreprise ou de service sans invoquer un motif valable est tenu, aux termes de l'article 2129 C.c.Q., «de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir». Ce préjudice inclut-il la perte de gains futurs, notamment le profit escompté sur le contrat résilié?

- les mêmes prétentions des parties :

[17] Selon l'avocate d'Agrostis, l'interprétation restrictive du mot «préjudice» à l'article 2129 C.c.Q. a pour effet de rendre inutile la signature d'un contrat par le prestataire de service: à quoi bon signer un contrat pour une durée déterminée si le client peut y mettre fin en tout temps en payant uniquement pour la partie déjà exécutée?

[18] Selon l'avocat de Balmoral, l'interprétation libérale du mot «préjudice» à l'article 2129 C.c.Q. vide de sens l'article 2125 C.c.Q.: le client qui exerce le droit conféré par cet article serait placé dans la même situation que celui qui commet une faute contractuelle en résiliant le contrat pour un motif non fondé.

- le « contexte historique » qui distingue le client qui résilie du débiteur fautif :

[27] Me Gaudet^[9], à juste titre, en tire la même conclusion dans son exposé:

[...] On est en droit de penser que cette absence est, dans le contexte de l'historique de la question, significative et que, s'il avait vraiment voulu opérer un changement dans l'interprétation du droit, le législateur l'aurait dit d'une façon plus nette. En fait, l'abandon à cet égard des textes exprès que proposaient l'Office de Révision et l'Avant-projet de loi incitent plutôt à penser que le législateur a choisi finalement de ne pas aller dans cette direction, et donc de ne pas traiter le client qui résilie «comme tout débiteur qui n'accomplit pas son obligation». Cela est d'autant plus plausible que traiter le bénéficiaire d'un droit comme celui qui n'en a pas est, somme toute, assez paradoxal.

- « l'interprétation littérale » qui vise un préjudice « déjà » subi :

⁹ Me Serge GAUDET, « Réflexions sur le droit de l'entrepreneur au gain manqué en cas de résiliation unilatérale du contrat d'entreprise ou de service » dans Conférence MEREDITH Lectures 1998-1999, *La pertinence renouvelée du droit des obligations: Back to Basics = The continued relevance of the law of obligations: retour aux sources*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais Inc., 1999, p. 102.

[29] Le premier paragraphe de l'article 2129 C.c.Q. limite la réclamation à la période écoulée avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation. Au troisième paragraphe, il semble que le législateur a voulu préciser qu'en sus de la valeur des services déjà rendus ou des travaux déjà exécutés l'entrepreneur ou le prestataire de services pourront réclamer pour le préjudice déjà subi. On doit d'ailleurs noter qu'on emploie ici le verbe au temps passé.

[31] De plus, si on donne au mot «préjudice» le sens le plus étendu, il faudrait conclure que le premier paragraphe de l'article 2129 C.c.Q. est inutile.

- « l'interprétation téléologique » qui favorise le client :

[33] Au départ, la lecture comparée des articles 2125 et 2126 démontre que le législateur a voulu favoriser le client par rapport à l'entrepreneur et au prestataire de services. Une telle approche ne surprend guère dans une ère où l'on se préoccupe davantage du consommateur, généralement (ce n'est pas toujours le cas) en situation moins avantageuse que son cocontractant. De plus, cette dérogation importante aux principes de l'effet obligatoire des contrats (art. 1434 C.c.Q.) se justifie pour ce type de contrat, particulièrement en matière de prestation de services, qui revêt souvent un caractère personnalisé et rend ainsi plus difficile la poursuite des relations entre les parties lorsque le lien de confiance n'est plus présent.

[34] Si le client doit payer pour la perte d'un profit éventuel, il est difficile de voir quel avantage lui est conféré par l'article 2125 C.c.Q.

[...]

[36] Il ne faut pas perdre de vue que le client, dans le cas d'une résiliation unilatérale, exerce un droit strict que lui confère l'article 2125. Il est inconcevable de penser qu'il doit être placé dans la même situation que celui qui commet une faute contractuelle en invoquant un motif non fondé.

[37] Les commentateurs* nous rappellent qu'il faut distinguer l'indemnité de rupture, résultant de l'exercice d'un droit, de l'indemnité de responsabilité, découlant de l'inexécution d'une obligation.

* Auteurs précités, (GAUDET, «Réflexions sur le droit de l'entrepreneur au gain manqué en cas de résiliation unilatérale du contrat d'entreprise ou de service» dans Conférence MEREDITH Lectures 1998-1999, *La pertinence renouvelée du droit des obligations: Back to Basics = The continued relevance of the law of obligations: retour aux sources*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais Inc., 1999, p. 102.; Jean PINEAU, Serge GAUDET et Danielle BURMAN, *Théorie des obligations*, 4^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2001, par. 280, pp. 507-508; Daniel JUTRAS, "La résiliation unilatérale ou les joies de l'exégèse", (2002) 81 *Revue du Barreau canadien* 153.).

- et la conclusion, sans équivoque :

[39] Je suis donc d'opinion que l'appelante n'avait pas droit de réclamer des dommages équivalents à sa perte de profit. [...]

[80] Bell pouvait savoir que « le préjudice subi » n'inclut pas les profits anticipés, l'arrêt *Pelouse Agrostis*¹⁰ date de 2003.

[81] En incluant dans sa clause des Frais de résiliation des profits postrésiliation, Bell dénature ce contrat de service à exécution successive, par nature résiliable, en transformant ce privilège du client de mettre fin à ses obligations en « une obligation de les exécuter par équivalence » (*C.c.Q.*, art. 1607 et suivants).

[82] Non seulement Bell déroge à la loi mais elle contrecarre la volonté du législateur. Alors que celui-ci « a voulu favoriser le client par rapport au prestataire de services »¹¹, l'effet de la clause favorise Bell qui, par suite de la résiliation, ne fournit plus les services mais empêche des profits. Ce revirement de situation au détriment du client est abusif.

[83] Bref, le client doit payer une indemnité à Bell puisque la résiliation lui fait subir un préjudice mais ce préjudice ne résulte pas du fait de l'extinction des obligations du client par l'exercice de son droit de résiliation du contrat et l'indemnité afférente ne peut inclure des profits à venir.

[84] De fait, le préjudice subi par Bell résulte du rabais accordé au départ, comme l'écrit la Juge :

[40] En l'espèce, le rabais octroyé sur l'appareil sans fil constitue le préjudice réel subi par Bell puisque le gain futur, dont l'entreprise est privée, est exclu de l'indemnisation.

[85] En conclusion sur ce point A, la clause des Frais de résiliation est abusive et « l'obligation qui en résulte est réductible » (*C.c.Q.*, art. 1437).

[86] C'est donc à bon droit que la Juge a ordonné le remboursement d'une partie des Frais de résiliation perçus par Bell en fonction de cette clause.

[87] Aussi, suis-je d'avis de rejeter l'appel de Bell, avec frais.

[88] Ce qui nous amène à l'appel du Représentant selon qui le remboursement de 1 M\$ est insuffisant et doit être porté à 12 M\$, du fait que le préjudice de Bell diminue de mois en mois, ce dont la Juge n'a pas tenu compte.

¹⁰ *Pelouse Agrostis, supra*, note 3.

¹¹ *Pelouse Agrostis, supra* note 3, motifs du juge Forget, paragr. 33.

B- Le préjudice de Bell diminue de mois en mois

a) Le préjudice est fonction du temps

[89] Revoyons les faits pour bien comprendre la nature et l'étendue du préjudice de Bell lorsqu'un client résilie son contrat.

[90] Au départ, les membres du groupe bénéficient d'un rabais sur le prix d'un téléphone portable. Selon la preuve, le « coût relié au rabais » est en moyenne de 236 \$ par membre. Où Bell trouve-t-elle son profit en contrepartie?

[91] Pour Bell, ce coût constitue une dépense de marketing dont l'objectif est d'attirer de nouveaux clients et de les fidéliser, c'est-à-dire de les attacher à ses services durant une période déterminée. Elle écrit dans sa défense :

Ces coûts d'acquisition ou de conservation des clients comprennent les [rabais] consentis sur les appareils ou les services, les commissions payées par Bell Mobilité à ses représentants lors de la vente des appareils et les frais de marketing encourus pour la vente des appareils aux clients;

[92] On comprend aisément que, concurrence oblige, Bell engage diverses dépenses pour gagner de nouveaux clients, la publicité en est une et les rabais, une autre. De fait, Bell désigne le rabais comme un « investissement » pour acquérir le client (*Investment to Acquire Customer*).

[93] Elle explique dans son mémoire que l'objectif de cet investissement est de lui assurer des revenus :

Les contrats à durée déterminée représentent une plus grande stabilité et prévisibilité de revenus pour Bell Mobilité. Pour cette raison, Bell Mobilité offre comme incitatif au contrat à durée déterminée l'octroi d'un rabais sur l'achat d'un nouvel appareil sans fil. Ce rabais est plus ou moins important selon la période d'engagement acceptée par le client. [...]

[94] Acquérir de nouveaux clients est simple, car l'octroi des rabais incitatifs et la signature des contrats sont simultanés.

[95] Les fidéliser est plus difficile. Certes, le contrat de service attache le client pour 12, 24 ou 36 mois, mais sa résiliation au gré du client, possible en tout temps, rend cette durée incertaine. Si elle survient, Bell perd le bénéfice de son investissement.

[96] C'est la perte de cet investissement qui constitue le préjudice de Bell. La Juge écrit : « le rabais octroyé sur l'appareil sans fil constitue le préjudice réel subi par Bell ». En ce sens, je suis d'accord.

[97] L'investissement est proportionnel à la durée du contrat : de 60 \$ pour un contrat de 12 mois, il passe à 100 \$ pour celui de 24 mois et à 150 \$ pour celui de 36 mois.

[98] Il est certain que Bell entend récupérer cet investissement à même les profits générés par la fourniture de ses services durant la durée du contrat.

[99] Si le client ne résilie pas le contrat, Bell atteint son objectif, elle récupère la totalité de son investissement et ne subit aucun préjudice. Si la résiliation survient au dernier mois, l'objectif est pratiquement atteint et le préjudice minime. Et à l'inverse si elle survient dans les premiers mois, l'absence de récupération est quasi totale.

[100] Aussi, l'affirmation de la Juge que le « rabais constitue le préjudice » doit être nuancée. C'est plutôt l'absence de récupération de l'investissement – le coût relié au rabais – qui constitue le préjudice de Bell.

[101] Quitte à me répéter, le préjudice de Bell est inversement proportionnel à la fidélité du client; s'il demeure « fidèle » jusqu'à la fin, tout va bien; s'il le demeure plus ou moins longtemps, ça va moins bien; mais si, « infidèle », il quitte au début, ça va mal pour Bell.

[102] Notons encore que la clause des Frais de résiliation stipule elle-même une réduction de ces frais de 400 \$ à 100 \$ selon le nombre de mois écoulés au moment de la résiliation. C'est une reconnaissance de la diminution du préjudice avec le temps.

[103] Pourtant la Juge ne l'entend pas ainsi. Après avoir établi que « le coût relié au rabais de Bell » est de 236 \$, elle décide que Bell est en droit de percevoir la totalité de cette somme, peu importe le moment où survient la résiliation du contrat en cours, au motif que :

[57] ...[l'expert du Représentant] amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[104] Avec égards, je ne partage pas cet avis. Peu importe comment Bell comptabilise son investissement, dans ses frais généraux, dans un poste distinct d'*Investment to Acquire Customer* ou autrement, elle le récupère à même les forfaits mensuels payés par ses clients. Si « le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement », il n'en demeure pas moins que le préjudice causé à Bell par la résiliation du contrat est fonction du moment où celle-ci survient. Le traitement comptable de cette dépense d'investissement ne change pas cette réalité.

[105] En conséquence de la diminution du préjudice de Bell avec le temps, l'indemnité afférente devait être réduite en proportion. Et Bell doit rembourser plus que le million de dollars déterminé par le jugement sans tenir compte de cette diminution du préjudice.

[106] Aussi, suis-je d'avis d'accueillir l'appel du Représentant avec frais.

b) À quel rythme le préjudice diminue-t-il?

[107] Selon le Représentant, le préjudice de Bell diminue selon un rythme proportionnel égal de mois en mois et l'indemnité doit donc être réduite au même rythme, de 2,8 % par mois pour un contrat de 36 mois.

[108] Suivant le contrat, les Frais de résiliation diminuent à un rythme différent en trois étapes : ils ne diminuent pas durant les 15 premiers mois, puis ils diminuent en proportion égale de 5 % pas mois durant les 15 mois suivants et enfin ils ne diminuent pas durant les six derniers mois.

[109] Selon l'un ou l'autre de ces rythmes de réduction, les Frais de résiliation, de 236 \$ au départ, diffèrent sensiblement de mois en mois. Par exemple, si la résiliation survient au 15^e mois, selon le rythme par étapes du contrat, les frais sont encore de 236 \$ alors que, selon le rythme proportionnel, ils sont réduits à 137 \$. Au 30^e mois, ils sont moindres mais encore de 120 \$ vs 40 \$.

[110] Rien dans la preuve n'explique que le préjudice de Bell diminuerait par étapes correspondant au rythme de réduction des Frais de résiliation. Bell ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve sur ce point.

[111] Au contraire, on constate que le forfait mensuel payé par le client assure à Bell dès le premier mois un profit qui lui permet de récupérer une partie du coût relié au rabais, et ainsi de suite, de mois en mois.

[112] Le rabais à l'achat du téléphone est de 60 \$ si le contrat est de 12 mois, de 100 \$, s'il est de 24 mois et de 150 \$, s'il est de 36 mois. Force est de constater qu'à l'expiration d'un contrat de 12 mois, Bell a récupéré son investissement et ne subit aucun préjudice. On peut en déduire, sans grand risque de se tromper, que dans le cas d'un contrat de 36 mois, Bell, au bout de 12 mois, a récupéré l'équivalent de 60 \$ / 150 \$, soit 40 % et donc que son préjudice est réduit d'autant.

[113] Démontrer l'évidence est toujours difficile. Ici, il me paraît évident qu'à chaque mois écoulé, où le client paie le forfait convenu, l'objectif de l'investissement de Bell lui rapporte en partie le bénéfice escompté et réduit le dommage qu'aurait causé la résiliation le mois précédent.

[114] À mon avis, le préjudice de Bell diminue de mois en mois, en proportion égale et c'est sur ce fondement que doit être calculé le trop-perçu.

C- *Le calcul du trop-perçu*

a) *Un premier moyen du Représentant*

[115] Le Représentant avance un premier moyen pour réduire de 23,62 \$ le coût relié au rabais de 236 \$. Selon lui, ce montant constitue un « profit » qui ne saurait être inclus dans l'indemnité payable en vertu de 2129 C.c.Q. Il écrit dans son mémoire :

Comme il est clair pour la juge de première instance qu'aucune perte de profit ne peut être octroyée à l'intimée, cette somme de 23,62 \$ doit être soustraite du montant de 236 \$ et ajoutée à [la somme à rembourser] de 13 \$ par membre, pour un total de 36,62 \$ et un recouvrement collectif de 2 792 458,10 \$ plus taxes.

[116] Bell réplique dans son mémoire (soulignement dans le texte) :

...ce moyen d'appel résulte d'une mauvaise compréhension de l'article 2129 C.c.Q. et de l'interprétation jurisprudentielle qui dicte que la notion de « préjudice subi » ne permet pas au prestataire de services d'être compensé pour les gains futurs sur la durée restante au contrat de service dont il aura été privé en raison de [sa] résiliation...

[117] Bell a doublement raison. Sur le principe que les profits postrésiliation anticipés ne peuvent être réclamés et sur le fait que le profit sur la vente du portable est antérieur à la résiliation et n'est pas visé par ce principe.

b) *Son second moyen*

[118] Au soutien de son second moyen, le Représentant souligne une disposition de l'article 2129 :

Art. 2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer ... au prestataire de services, ... la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.
[...]

Art. 2129. Upon resiliation of the contract, the client is bound to pay ...the provider of services, ... the value of the property supplied, where it can be put into his hands and used by him.
[...]

[119] Et il ajoute que les portables sont obsolètes après 18 mois. Donc, Bell ne peut réclamer le rabais sur le prix de ces appareils.

[120] Le « bien fourni », au sens de l'article 2129, correspond à l'obligation du prestataire de services de fournir les biens nécessaires à l'exécution du contrat :

Art. 2103. ...le prestataire de services fournit les biens nécessaires à l'exécution du contrat, à moins que les parties n'aient stipulé qu'il ne fournirait que son travail.

[...]

Art. 2103. ...the provider of services supplies the property necessary for the performance of the contract, unless the parties have stipulated that only his work is required.

[...]

[121] À l'évidence, le premier critère pour que le client soit « tenu de payer... le bien fourni » est que ce bien appartienne au prestataire de services au moment de la résiliation, et alors le client ne sera tenu que si ce dernier le lui remet.

[122] Ici, le portable appartient au client dès le moment de la signature du contrat de services avec Bell. Il ne saurait donc être question pour Bell de le lui remettre au jour de la résiliation. Le portable ne constitue pas un « bien fourni ».

c) Divers calculs

[123] Ces moyens écartés, on doit retenir la somme de 236 \$, le coût relié au rabais, pour le calcul du remboursement du trop-perçu des frais de résiliation.

[124] Si on compare les Frais de résiliation et leur rythme de réduction par étapes, tels qu'ils ont été exigés et perçus par Bell et ceux qui pouvaient l'être légalement, d'un maximum de 236 \$ avec un rythme de réduction proportionnel égal, le résultat est que les premiers sont de 52 % plus élevés que les seconds, pour un trop-perçu de 11,1 M\$.

[125] Si on retient les calculs de l'expert du Représentant, qui tient compte des sommes perçues chaque année, du nombre moyen de mois écoulés avant la résiliation et de d'autres moyennes, le trop-perçu est de 12 M\$.

[126] Si on reprend la formule de calcul de la Juge, en tenant toutefois compte du préjudice réduit de mois en mois, on soustrait de « la réclamation moyenne des Frais de résiliation [qui] est de 249 \$ », non pas la totalité du coût relié au rabais, de 236 \$, mais la moyenne de ce coût réduit de mois en mois, soit 118 \$, pour un excédent de 131 \$ et non de 13 \$, lequel multiplié par le nombre de membres, 76 255, résulte en un trop-perçu de 10 M\$.

[127] La juste méthode pour calculer le trop-perçu n'est pas évidente. La comparaison selon les rythmes de réduction est peut-être un peu simple quoiqu'elle fournisse un ordre de grandeur. Les calculs de l'expert du Représentant sont sophistiqués et il n'a pas été contre-interrogé, mais la Juge retient contre lui que ses calculs sont fondés sur des moyennes « tant pour les services prépayés que les postpayés alors que monsieur [l'expert de Bell] ajuste le montant du rabais moyen en le divisant par le pourcentage

d'abonnés ayant reçu un rabais sur leur appareil (postpayés), et ce, conformément à la preuve soumise ». Ce reproche semble fondé.

[128] Par ailleurs, certains chiffres retenus dans le jugement sont difficiles à concilier. Ainsi :

- si on divise le total facturé de 81,3 M\$ par le nombre de membres, 293 289, on obtient une facturation moyenne de 277 \$ et non de 249 \$, ce qui donne un excédent de 41 \$ et non de 13 \$;
- si on divise le total perçu de 21,3 M\$ par la moyenne facturée de 249 \$, on obtient un nombre de membres de 85 500 plutôt que de 76 255.

[129] Le Représentant a la charge de prouver sa réclamation. Faute d'une preuve convaincante d'un montant plus élevé, c'est le montant moindre qui sera retenu.

[130] Considérant l'ensemble de la preuve, le montant de 10 M\$, établi à partir des chiffres retenus par la Juge, avec la correction requise, correspond à une juste estimation du trop-perçu.

[131] Ainsi, suis-je d'avis de substituer dans le dispositif du jugement, au paragraphe [76], la somme de « dix millions de dollars (10 000 000 \$) » à celle de « 991 316 \$ ».

D- Les dommages-intérêts punitifs

[132] La Juge refuse de condamner Bell à des dommages-intérêts punitifs. Je partage son avis.

[133] Le *Code civil* édicte :

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

[...]

1621. Where the awarding of punitive damages is provided for by law, the amount of such damages may not exceed what is sufficient to fulfil their preventive purpose.

[...]

[134] Les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur*, de 2010¹², qui encadrent maintenant les frais de résiliation, ont éliminé l'abus des trop-perçus dans ces cas. La « fonction préventive » de l'attribution de dommages-intérêts punitifs perd de sa pertinence.

* * *

¹² RLRQ, chapitre P-40.1.

Jugement de la Cour d'appel (les honorables Paul Vézina, Nicholas Kasirer et Dominique Bélanger), 20 septembre 2016

500-09-024747-149 et 500-09-024748-147

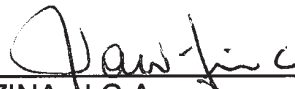
PAGE : 24

[135] En définitive, je suis d'avis de rejeter l'appel de Bell, avec frais, d'accueillir en partie l'appel du Représentant pour modifier la définition du groupe :

Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, qui ont payé à l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat.

Et de modifier la conclusion du paragraphe [76] en substituant « dix millions de dollars (10 000 000 \$) » à « 991 316 \$ ».

[136] Et je confirmerais le reste du dispositif.



PAUL VÉZINA, J.C.A.

MOTIFS DE LA JUGE BÉLANGER

[137] Pour des motifs quelque peu différents, je suis d'accord avec la décision du juge Vézina quant au rejet de l'appel de Bell. Par contre, je suis d'avis de rejeter l'appel du représentant, Denis Gagnon, et de ne pas intervenir quant au montant du remboursement à être accordé aux membres du groupe.

[138] Cette action collective concerne l'application des articles 2125 et 2129 *C.c.Q.* en matière de contrat à exécution successive de service, comme ces dispositions s'appliquaient en matière de téléphonie sans fil, avant le 30 juin 2010.

[139] À cette date, la *Loi sur la protection du consommateur*¹ a été révisée et les amendements relatifs aux contrats à exécution successive et aux cartes prépayées sont entrés en vigueur. Il est maintenant permis à un consommateur de résilier ce type de contrat à condition de transmettre un avis au commerçant. La loi interdit maintenant toute stipulation excluant l'application des articles 2125 et 2129 *C.c.Q.* aux contrats d'entreprise et de service². Le législateur prévoit aussi que lorsqu'un bénéfice économique a été consenti par le commerçant lors de la signature du contrat à durée déterminée, l'indemnité de résiliation qui peut être exigée ne peut excéder le montant des bénéfices économiques déterminés par règlement; de même, le montant de cette indemnité décroît selon les modalités également prévues au règlement³.

[140] Les amendements législatifs ne concernent donc pas l'action collective en cause.

[141] Deux questions se posent en l'espèce : 1) Y a-t-il eu renonciation au droit à la résiliation unilatérale du contrat, droit prévu à l'article 2125 *C.c.Q.*? et 2) Y a-t-il eu renonciation à l'application de l'article 2129 *C.c.Q.* par la clause déterminant à l'avance l'indemnité de résiliation?

[142] En l'espèce, les clients de Bell n'ont pas renoncé à leur droit de résilier le contrat, droit que leur confère l'article 2125 *C.c.Q.*

[143] En effet, le contrat ne révèle pas de renonciation expresse, claire et non équivoque au droit du client de résilier le contrat de service. Le fait que le contrat

¹ RLRQ, c. P-40.1.

² *Ibid.*, art. 11.4.

³ *Ibid.*, art. 214.7.

prévoit quelle sera l'indemnité à être versée à Bell en cas de résiliation ne constitue pas un indice suffisant et déterminant pour conclure à une renonciation expresse et sans équivoque. En cela, l'opinion du professeur Vincent Karim doit être retenue :

1738. [...] le fait que la clause pénale indique le paiement d'un montant de pénalité en cas de résiliation unilatérale du contrat par le client ne constitue pas un indice suffisant et déterminant pour conclure à une renonciation expresse et sans équivoque puisque dans bien des cas, le droit à la résiliation prévu à cet article est inconnu par le client. [...] La doctrine et la jurisprudence enseignent que la renonciation à un droit ne peut être présumée et exige une intention exprimée sans équivoque de la part de son détenteur. *A fortiori*, une clause pénale ambiguë et imposée par l'entrepreneur ou le prestataire de services, surtout dans le cadre d'un contrat d'adhésion, pourra difficilement mener la Cour à l'interpréter comme une renonciation au droit à la résiliation unilatérale.⁴

[144] L'article 2129 C.c.Q. détermine l'indemnisation que peut recevoir le prestataire de services si le client résilie unilatéralement son contrat. Le principe retenu par le législateur prévoit qu'en cas de résiliation le client est tenu de payer au prestataire, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuels et la valeur des travaux exécutés, la valeur des biens fournis qui ne peuvent être remis et tout autre préjudice que celui-ci a pu subir.

[145] Les parties, par la clause des FRA, ont prévu à l'avance l'indemnité à être payée à Bell en cas de résiliation. Pour rappel, voici la clause en question :

Frais de résiliation anticipée (FRA) : Frais que vous devez nous payer si nous mettons fin, ou si vous mettez fin, aux services et/ou au présent Engagement avant qu'une période d'engagement de service soit terminée, ou si vous n'activez pas l'appareil dans les 45 jours suivants sa date d'achat. Les FRA correspondent au plus élevé des montants suivants : (1) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. D'autres frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer à des offres ou promotions spéciales, selon l'information qui vous est fournie avant que vous adhérez à l'offre ou à la promotion ou au moment de votre adhésion. Les FRA et ces autres frais de résiliation anticipée constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité.

[Reproduction textuelle]

⁴ Vincent Karim, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), Contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, paragr. 1738.

[146] La juge a décidé que cette clause ne constitue ni une clause pénale ni une renonciation claire à l'application de l'article 2129 *C.c.Q.* Par contre, elle écarte l'application de la clause tout en affirmant ne pas avoir à la déclarer abusive.

[147] Cette clause constitue une mise en application du troisième alinéa de l'article 2129 en ce que les parties ont voulu prévoir, à l'avance, quel serait le préjudice subi par Bell en cas de résiliation du contrat par le client. En soi, les parties n'ont donc pas écarté l'application de l'article 2129 *C.c.Q.* mais elles ont plutôt quantifié à l'avance le préjudice que subira Bell, en cas de résiliation unilatérale.

[148] Se pose donc la question de l'application obligatoire ou non de l'article 2129 *C.c.Q.* lorsqu'un client exerce son droit de résilier un contrat de service en vertu de l'article 2125.

[149] Deux thèses s'opposent sur la question.

[150] Les professeurs Lluelles et Moore, de même que certains jugements, affirment que rien n'empêche les cocontractants de prévoir une indemnité de rupture même lorsque l'une des parties a le droit de révoquer l'entente⁵.

[151] L'autre thèse est supportée par le professeur Karim pour qui l'application de l'article 2129 est une conséquence directe de l'application de l'article 2125. Ainsi, une renonciation à l'application de l'article 2129 ne pourrait survenir que si le client a d'abord renoncé à son droit de résilier unilatéralement le contrat, droit prévu à 2125. Une évaluation anticipée des dommages ne devrait être prise en compte que dans ces cas⁶. C'est la voie que la juge de première instance a choisie.

[152] Le juge Vézina a plutôt choisi la thèse contraire en décidant que même si le client n'a pas renoncé à exercer son droit à la résiliation unilatérale (article 2125), il peut tout de même prévoir une indemnité de rupture différente de celle prévue à l'article 2129. Il suggère en conséquence d'examiner si la clause de dommages anticipés est abusive au sens de l'article 1437 *C.c.Q.*

[153] Je suis d'accord avec la position exprimée par le juge Vézina. Le droit de résilier sans cause un contrat n'emporte pas nécessairement l'application de l'article 2129. Le droit de déterminer les dommages par anticipation demeure.

[154] Ce qui me fait pencher en faveur de cette interprétation est le fait que les articles 2125 et 2129 s'appliquent à une multitude de contrats qui peuvent régir des situations juridiques fort différentes les unes des autres. Par exemple, ces dispositions régissent à

⁵ Didier Lluelles et Benoît Moore, *Droit des obligations*, 2e éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2012, p. 1056, note de bas de page n° 20; *Construction Jag Inc. c. 9055-2274 Québec Inc.*, 2002 CanLII 32482.

⁶ V. Karim, *supra*, note 1, paragr. 1862 et ss.

la fois les contrats d'entreprise tels les contrats de construction conclus de gré à gré entre deux contractants, impliquant souvent des sommes élevées, et des contrats d'adhésion à exécution successive où les sommes sont peu élevées mais impliquent, comme ici, des milliers de personnes. Dans ces circonstances, les motifs qui sous-tendent l'exercice du droit à la résiliation unilatérale peuvent être multiples et le préjudice découlant de cette résiliation subi par le prestataire de services peut être très variable d'un contrat à l'autre.

[155] Dans ce contexte, l'approche voulant que le client qui a la faculté de résilier sans faute puisse quand même renoncer à l'article 2129 et accepter une évaluation anticipée du préjudice m'apparaît, non seulement celle retenue par le législateur, mais aussi la plus appropriée pour les contrats conclus de gré à gré. Par contre, je reconnais que dans un contrat d'adhésion à exécution successive, la thèse du professeur Vincent Karim est fort séduisante. La difficulté apparaît évidente dans ce dossier où la juge, sans écarter la clause des FRA, a appliqué l'article 2129 *C.c.Q.* L'intervention du législateur en 2010 a toutefois réglé la question.

[156] Par ailleurs, je suis d'accord avec la juge de première instance lorsqu'elle affirme que la clause des FRA n'est pas une clause pénale car elle ne vise pas à sanctionner une faute contractuelle au sens de l'article 1622 *C.c.Q.*⁷. Tel que la clause est rédigée « constitue une estimation préalable et réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité ». Qualifier cette clause de « pénale » serait d'ailleurs inconciliable avec la détermination que le client a conservé son droit de résilier unilatéralement le contrat. Car, comme l'affirme le professeur Karim : « [...] la partie désignée comme bénéficiaire de la clause pénale ne peut réclamer le montant établi par les parties à titre de dommages-intérêts liquidés qu'une fois que la partie débitrice soit constituée en demeure de procéder à l'exécution en nature de son obligation et que son défaut persiste malgré la demeure »⁸.

[157] Étant en présence d'un contrat d'adhésion, la question devient donc celle de déterminer si la clause est abusive et réductible, au sens de 1437 *C.c.Q.* :

Art. 1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est

Art. 1437. An abusive clause in a consumer contract or contract of adhesion is null, or the obligation arising from it may be reduced.

An abusive clause is a clause which is excessively and unreasonably detrimental to the consumer or the adhering party and is therefore not in good faith; in particular, a clause

⁷ V. Karim, *supra*, note 1, paragr. 1870 et 1871.

⁸ V. Karim, *supra*, note 1, paragr. 1870.

abusives, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

which so departs from the fundamental obligations arising from the rules normally governing the contract that it changes the nature of the contract is an abusive clause.

[158] Pour décider du caractère abusif d'une clause dérogatoire au régime législatif, il est important de voir à quoi le client renonce lorsqu'il s'engage à indemniser le prestataire de services de façon différente de celle prévue par le législateur. La validité de la clause doit être appréciée en tenant compte des objectifs mis en place par le législateur par l'adoption des articles 2125 et 2129 C.c.Q. Une comparaison entre le contrat et le régime de droit commun s'impose donc.

[159] Comme le rappelait le juge Morissette dans l'affaire *Corporation d'Urgences-santé*⁹, les articles 2125 et 2129 C.c.Q. instaurent un régime de résiliation unilatérale qui permet au client de mettre fin, en tout temps et sans cause, à un contrat de service. Le droit de résilier unilatéralement et sans cause est soumis à l'obligation générale d'agir selon les exigences de la bonne foi.

[160] Sous le *Code civil du Bas-Canada*, ce droit de résiliation unilatérale était restreint au contrat à forfait conclu pour la construction d'un ouvrage. Le *Code civil du Québec* a élargi ce droit à tous les contrats d'entreprise ou de service, qu'ils soient à durée fixe ou indéterminée. Ces dispositions dérogent donc au principe de la force obligatoire des contrats et constituent un régime de protection¹⁰, voire un régime de la nature d'ordre public de protection¹¹.

[161] C'est d'ailleurs ce qui a été retenu dans l'affaire *Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de golf de Balmoral* à laquelle réfère mon collègue Vézina. La Cour a opté pour une interprétation restrictive du préjudice au sens de l'article 2129, étant d'avis que le client qui exerce le droit strict de résilier unilatéralement un contrat de service ne doit pas être placé dans la même situation que celui qui commet une faute contractuelle en invoquant un motif non fondé. C'est donc à une indemnité de rupture qu'aura droit le prestataire par opposition à une indemnité de compensation.

[162] En effet, il serait illogique de permettre au client de résilier unilatéralement et sans cause un contrat, tout en lui imposant de défrayer des sommes qui excèdent le réel préjudice subi par le prestataire.

[163] Par opposition, la clause des FRA détermine un préjudice qui excède le réel préjudice subi par Bell du fait de la résiliation, du moins est-ce la conclusion de la juge, à hauteur de 13 \$ par client.

⁹ *Corporation d'Urgences-santé de la région de Montréal métropolitain c. Novacentre Technologie ltée*, 2014 QCCA 1594, paragr. 56.

¹⁰ V. Karim, *supra*, note 1, paragr. 1661 et ss.

¹¹ *Ibid.*, paragr. 1869.

[164] Quoique la juge de première instance n'ait pas utilisé la voie de l'article 1437 *C.c.Q.*, elle s'est bien dirigée en évaluant le préjudice réel subi par Bell et a déterminé, avec raison, que le rabais octroyé par Bell au client constitue son préjudice réel.

[165] Cela étant dit, doit-on accepter le principe qu'une clause des FRA qui détermine un préjudice supérieur à celui de l'article 2129 dans un contrat de consommation ou d'adhésion est nécessairement abusive? Je ne le crois pas, du moins, pas dans tous les cas de figure. Chacun des cas doit être examiné.

[166] L'appréciation du caractère abusif de la clause doit se faire en tenant compte de l'équilibre économique entre les parties et du caractère disproportionné, ou non, de la clause¹². Le nombre de personnes touchées par la clause de résiliation anticipée est un facteur qu'il faut considérer dans l'analyse de l'équilibre économique entre les parties. Dans notre affaire, Bell a facturé des FRA à hauteur de 81 millions de dollars desquels elle a perçu 21 millions qui ont été versés par 76 255 membres du groupe. C'est donc dire que la facturation des FRA a touché près de 300 000 personnes entre 2007 et 2013.

[167] Dans le cadre de cette affaire, il m'apparaît raisonnable d'affirmer que toute obligation financière prévue aux FRA, qui excède le rabais octroyé par Bell, serait trop éloignée des « obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat ». Rappelons, en effet, que le client bénéficie du même forfait et qu'il paie le même montant mensuel, pour le service de téléphonie, qu'il ait bénéficié ou non d'un rabais sur l'achat de son téléphone portable.

[168] La clause est donc abusive et réductible au sens de l'article 1437 *C.c.Q.* car Bell profite, pour ne pas dire abuse, en quelque sorte, d'une position dominante¹³ et qu'elle s'écarte des pratiques contractuelles généralement acceptées¹⁴.

[169] Il s'agit de déterminer dans quelle mesure, ce qui nous amène à l'appel du représentant Gagnon.

Le rabais octroyé sur les téléphones portables doit-il être amorti?

[170] L'appelant soutient que le préjudice de Bell diminue de mois en mois et que le coût relié au rabais qui est en moyenne de 236 \$ par client doit être déprécié de mois en mois, argument auquel souscrit notre collègue Vézina.

[171] Avec égards, je diffère d'opinion avec le juge Vézina sur cette question. Voici pourquoi.

¹² *Beaulne c. Valeurs mobilières Desjardins inc.*, 2013 QCCA 1082.

¹³ D. Lluelles et B. Moore, *supra*, note 2, paragr. 1854-1855.

¹⁴ Pierre-Gabriel Jobin et Nathalie Vézina, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, paragr. 144 et 147.

[172] La norme d'intervention en appel quant aux conclusions de fait d'un juge de première instance est bien connue : seule la présence d'une erreur manifeste et dominante peut justifier son intervention. Cette déférence quant à l'appréciation des témoignages vaut tant à l'égard des témoins ordinaires que des témoins experts¹⁵.

[173] La juge identifie deux raisons d'écarter les calculs du représentant, soutenus par l'expert Plante :

[55] L'écart entre les tableaux des experts s'explique en deux points : [...]

[56] Le premier écart : le calcul du rabais moyen de monsieur Plante est calculé sur la moyenne des coûts pour tous les clients de Bell, tant pour les services prépayés que les postpayés alors que monsieur Dippon ajuste le montant du rabais moyen en le divisant par le pourcentage d'abonnés ayant reçu un rabais sur leur appareil (postpayés), et ce, conformément à la preuve soumise.

[57] Le deuxième écart : monsieur Plante amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[58] Partant, le Tribunal favorise l'expertise de monsieur Dippon puisque les balises sur lesquelles monsieur Plante a basé la quantification de la réclamation sont erronées.

[59] Ce faisant, le Tribunal retiendra l'analyse du « *Handset discount test* » de monsieur Dippon [...]

[174] L'argument du représentant revêt donc un caractère hautement factuel.

[175] Non seulement c'est à bon droit que la juge évalue la valeur probante des expertises au dossier en fonction de « la véracité des prémisses factuelles qui sous-tendent l'opinion de l'expert »¹⁶, mais les constats auxquels elle arrive sont fondés sur la preuve. C'est en raison des balises erronées employées par l'expert Plante que la juge rejette certaines de ses conclusions. Le représentant n'a démontré aucune erreur manifeste et déterminante entachant cette détermination factuelle.

[176] Le fait d'affirmer qu'il faut traiter les rabais octroyés sur les téléphones portables comme des dépenses de marketing me semble donc contraire à la preuve.

¹⁵ *Société Paul-Gury, s.e.n.c. c. Agence du revenu du Québec*, 2015 QCCA 398, paragr. 4-5; voir aussi *Lapointe c. Hôpital Le Gardeur*, [1992] 1 R.C.S. 351-358, 1992 CanLII 119 (CSC).

¹⁶ *Dicaire c. Chambly (Ville de)*, 2008 QCCA 54, paragr. 38.

[177] La preuve est claire : le rabais accordé aux clients au moment de la conclusion du contrat n'est pas récupéré par Bell à même les frais mensuels qui sont les mêmes pour tous les clients. Ainsi, il est inexact de prétendre que le rabais est remboursé par les clients au fil de leurs paiements mensuels.

[178] La juge résume cette preuve et en décide comme suit :

[22] Monsieur Vella reconnaît que le rabais accordé sur l'appareil est fonction de la durée du contrat. Plus la période contractuelle est longue, plus le rabais est important. Par contre, il précise que les forfaits mensuels offerts aux clients, avec ou sans contrat, demeurent les mêmes. Ce faisant, le rabais accordé sur l'appareil n'est pas récupéré par un forfait mensuel plus élevé.

[...]

[57] Le deuxième écart : monsieur Plante amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[Je souligne]

[179] Le témoignage de l'expert Dippon¹⁷, tout comme son rapport, confirme que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement.

[180] La juge ne commet aucune erreur lorsqu'elle retient cette preuve. Cette détermination est à l'abri d'une intervention de notre part tout comme l'est le fait qu'elle retienne le témoignage de l'expert Dippon, de préférence à celui de l'expert Plante, car elle s'en explique clairement.

[181] D'ailleurs, Bell a bien expliqué pourquoi le montant prévu à la clause des FRA décroît avec le temps. La clause visait à compenser, entre autres choses, la perte de gain futur. Ce n'est certes pas parce que le rabais octroyé est compensé par les clients au fil de leurs paiements mensuels qui est le même pour tous. Voici le témoignage de Mark Vella sur le sujet :

A : The discount on the phone is what we give up front for a commitment for the person to stay for the contract term.

Me DAVID BOURGOIN :

Q : But the marketing and the commission on a subscriber who doesn't have a subsidy on his handset will be the same, so he will not have Early Termination Fees for the other two (2) factors in your COA and COM?

¹⁷ Témoignage de C. Dippon du 2 avril 2014 (ACA, p. 817-819 et 947).

A : So, I go back to the way I look at or we look at Early Termination Fees is based on the revenue to the remainder of the contract.¹⁸

[182] L'expert Dippon confirme cette preuve en affirmant que c'est non seulement une question de traitement comptable de la dépense, mais que dans les faits le rabais n'est pas récupéré de mois en mois :

57. Third, although Bill 60 calculates the maximum ETF by depreciating the handset discount, the Bill does not mandate or even suggest that mobile carriers depreciate this cost. In fact, the RCGT "Étude d'impact" recognizes that handset discounts are not being depreciated. Depreciating handset discounts is also inconsistent with the actual accounting treatment of those costs. Bell Mobility, for instance, treats the handset discount as a current expense and the cost is recorded when it occurs.

58. Irrespective of the accounting treatment of these costs, the handset discount is not recovered on a monthly or any other basis as implied by Plaintiff's model. A handset discount is an upfront cost and there is no specific recovery mechanism. Revenues received by Bell Mobility, such as the MRCs or the ARPU, are independent of these discounts and thus contain no element of recovery. Rather, Bell Mobility aims to recover all of its costs with all the revenues it receives from providing its services. Consequently the concept of a partial recovery in the event a subscriber terminates early does not apply.¹⁹

[183] L'étude d'impact²⁰, à laquelle réfère l'expert Dippon, a été réalisée en 2009 par une équipe dirigée par l'expert du représentant, Nicolas Plante, à la suite d'un mandat obtenu de l'Office de la protection du consommateur de mesurer les impacts financiers pour les entreprises et les consommateurs des modifications proposées dans le cadre de la révision de la loi.

[184] Le mandat de l'expert Plante dans le cadre du litige a été limité à valider les calculs proposés par l'avocat du représentant. D'ailleurs, il a été déclaré « expert en calcul ». Son témoignage nous apprend que c'est le procureur du représentant qui a déterminé les paramètres du recours collectif, « c'est-à-dire que seule la valeur non amortie du rabais consenti sur l'appareil peut être réclamée à titre de frais de résiliation »²¹. Comme l'expert Plante l'affirme : « Je me suis pas prononcé sur cette prémisse-là, c'était la prémisse dans laquelle le tableau a été fait »²².

¹⁸ Témoignage de M. Vella du 1^{er} avril 2014 (ACA, p. 404).

¹⁹ Rapport d'expert de C. Dippon du 24 mars 2014 (ACA, p. 333).

²⁰ Déposée devant la Cour supérieure comme pièce P-13.

²¹ Témoignage de N. Plante du 1^{er} avril 2014 (ACA, p. 482) et P-11A (ACA, p. 147).

²² *Ibid.*, p. 482.

500-09-024747-149 et 500-09-024748-147

PAGE : 10

[185] La juge ne s'est donc pas trompée en affirmant qu'une partie des FRA perçus excède le préjudice subi à hauteur de 13 \$. Le coût moyen des rabais déboursés à la signature du contrat est de 236 \$ par membre alors que les frais perçus sont, en moyenne, de 249 \$.

[186] Je souscris aux motifs de mon collègue Vézina en ce qui concerne les autres moyens du représentant.

[187] Je propose donc de rejeter les deux appels, avec frais de justice.


DOMINIQUE BÉLANGER, J.C.A.

MÉMOIRE DU DEMANDEUR

MÉMOIRE DU DEMANDEUR

**PARTIE I – EXPOSÉ DE LA POSITON DU DEMANDEUR
ET EXPOSÉ DES FAITS**

1. Le 3 septembre 2014, un jugement sur le fond de l'action collective instituée par le demandeur a été rendu par l'honorable Francine Nantel (ci-après « la juge de première instance »).
2. L'action collective visait essentiellement à sanctionner le caractère abusif d'une clause de résiliation que l'on retrouve dans les contrats de téléphonie mobile de l'intimée. Il s'agit de clauses d'application uniforme présentes dans la presque totalité des contrats de téléphonie sans fil, incluant ceux des principaux concurrents de l'intimée.
3. La clause de résiliation qui fait l'objet du présent litige prévoyait que des frais de 20 \$ par mois restant au contrat (minimum de 100 \$ et maximum de 400 \$) étaient exigibles en cas de résiliation anticipée. Ces frais sont qualifiés de FRA anticipée (ci-après « FRA »)¹.
4. Il n'est pas contesté que les contrats en cause constituent des contrats de service à exécution successive d'adhésion dont les conditions ne pouvaient être négociées ou modifiées par les clients de l'intimée. Partant, ces contrats sont soumis aux règles applicables aux contrats d'adhésion, dont celles sanctionnant les clauses abusives.
5. Après avoir retenu, à bon droit, que le demandeur n'avait pas renoncé à son droit à la résiliation unilatérale de son contrat au sens de l'article 2125 du *Code civil du Québec*, la juge de première instance a procédé à calculer l'indemnisation que Bell était en droit de réclamer selon l'article 2129 du *Code civil du Québec* (ci-après « C.c.Q. »).

¹ Pièces P-1/D-6 et P-4/D-1, **Demande d'autorisation d'appel, ci-après « D.A.A. », p. 99 et 105 à 116**

6. La juge de première instance a accueilli la demande en partie et ordonné à l'intimée de rembourser les FRA payés par ses clients qui excédaient le préjudice réellement subi, sans toutefois conclure que la clause était abusive. La condamnation de 991 316 \$ ne constitue qu'une infime partie des dommages réclamés par le demandeur.
7. Ce jugement de première instance a été porté en appel tant par le demandeur que par l'intimée.
8. Parallèlement au présent dossier, une autre action collective visant des questions similaires a donné lieu à un jugement condamnant l'entreprise Rogers Communications s.e.n.c. à la somme de 16,8 M\$².
9. Ce jugement a également été porté en appel, mais uniquement par Rogers, et les deux dossiers ont été entendus par la même formation dans le cadre d'une audition commune.
10. L'arrêt de la Cour d'appel dans l'affaire *Rogers* a été rendu la même journée³.
11. Les appels de Rogers et de l'intimée ont été unanimement rejetés.
12. Tout aussi unanimement, la Cour d'appel a conclu que la clause de résiliation de contrat était abusive tout en ajoutant que l'intimée ne pouvait réclamer de ses clients se prévalant de leur droit de résilier unilatéralement leur contrat que le montant du préjudice réellement subi, et ce, conformément à l'article 2129 C.c.Q.
13. Reconnaissant que l'article 2129 C.c.Q. devait recevoir une interprétation restrictive afin d'éviter que la personne qui exerce son droit de résilier unilatéralement un contrat de service soit placée dans la même situation que la personne qui commet une faute contractuelle, la Cour d'appel a conclu à l'unanimité que seule une indemnité de rupture, par opposition à une indemnité de compensation, pouvait être octroyée au prestataire de service dans un tel cas de figure.

² *Brière c. Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.)*, 2014 QCCS 5917

³ *Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.) c. Brière*, 2016 QCCA 1497

14. À titre d'argument principal en appel dans la présente affaire, le demandeur a fait valoir que le préjudice de l'intimée ne pouvait être que décroissant vu la nature du contrat [à exécution successive] et vu la mécanique de la clause de résiliation elle-même qui prévoyait des FRA dégressifs.
15. Étant d'avis que la question de l'évaluation du préjudice subi était une question d'appréciation de la preuve méritant déférence en appel, les juges majoritaires ne sont pas intervenus sur la qualification du préjudice réel et le calcul des dommages.
16. Les juges majoritaires n'ont toutefois pas analysé la question de savoir si l'interprétation restrictive du préjudice que commande l'état du droit permettait d'octroyer l'entièreté d'un rabais à titre de préjudice réel causé par la résiliation d'un contrat d'adhésion comme celui visé par la présente action collective ou si un tel contrat implique un facteur de décroissance.
17. Le juge Vézina, dissident, aurait quant à lui fait droit à la prétention du demandeur et augmenté le montant des dommages de 991 316 \$ à 10 millions de dollars étant d'avis que le rabais consenti par une compagnie de téléphonie cellulaire, dans le but de fidéliser sa clientèle, ne peut jamais être qualifié de préjudice réel subi dans son entièreté et qu'il y a lieu d'appliquer un facteur de décroissance en présence d'un contrat de service d'adhésion à exécution successive.
18. Le moyen d'appel principal du demandeur devant la Cour d'appel et qui sera au cœur de l'appel devant cette Cour peut se résumer par le simple postulat suivant : *plus la résiliation survient tardivement dans le contrat, plus le préjudice de l'intimée diminue, et inversement.*
19. Le demandeur demande l'autorisation de la Cour suprême afin de se pourvoir en appel contre cette décision de la Cour d'appel. Il est d'avis que les questions soulevées sont d'une importance significative pour le public, et ce, pour deux motifs.

20. Tout d'abord, parce qu'elles touchent à la nature même d'un type de contrat largement répandu dans notre société de consommation, soit le contrat de service de téléphonie mobile à exécution successive.
21. La qualification du préjudice subi par le fournisseur de service de téléphonie mobile au moment de la résiliation du contrat est un élément essentiel lié à un tel type de contrat et se veut la contrepartie du client pour un engagement à durée déterminée.
22. En appliquant la mauvaise grille d'analyse et en considérant la question devant eux comme une pure question de fait, les juges majoritaires ont permis à l'intimée d'obtenir une indemnité de compensation, ce qui est contraire à l'état du droit et à leur propre conclusion sur le type de préjudice ouvert en cas de résiliation de contrat.
23. En forçant le demandeur à rembourser l'entièreté du rabais, et ce, peu importe le moment de la résiliation, l'arrêt de la Cour d'appel se trouve à sanctionner et désavantager le demandeur.
24. Ensuite, cette Cour aurait l'opportunité d'établir les paramètres d'analyse des notions de préjudice et d'abus en lien avec la résiliation d'un contrat à durée déterminée.
25. Cet exercice est d'autant plus essentiel dans un cas comme celui en l'espèce où des dizaines de milliers de justiciables ont été très substantiellement sous-indemnisés.
26. Ce type de contrat est extrêmement répandu dans l'industrie et les abus de certaines compagnies de téléphonie mobile ont amené le législateur provincial à intervenir afin de modifier la *Loi sur la protection du consommateur* pour tenter de corriger ces abus⁴.

⁴ *Loi sur la protection du consommateur*, LRQ, c P-40.1, articles 214.1 à 214.11

27. Bien que le présent litige concerne des faits survenus avant l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions, leur adoption démontre l'importance des questions soumises à cette Cour.
28. Il subsiste un flou entourant le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat et le type d'indemnisation dont peut bénéficier le prestataire de service suite à l'exercice de ce droit. Une interprétation trop libérale de l'article 2129 C.c.Q. aurait pour effet de le rendre sans effet.
29. La question de la qualification du préjudice lors de la résiliation d'un contrat de service à exécution successive ne relève pas strictement du droit civil québécois puisqu'elle peut également trouver une application pratique dans les provinces de common law. Les clauses de résiliation de contrat et les indemnités qui y sont prévues sont donc susceptibles de toucher l'ensemble des Canadiens et d'entraîner une multitude de litiges.

Exposé des principaux éléments factuels et d'intérêt

30. La nature de l'action collective instituée est la suivante :

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

31. La définition du groupe autorisé est la suivante :

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

32. Les FRA stipulés à la clause en litige étaient uniformes pour tous les clients, et ce, peu importe le forfait et le montant du rabais obtenu sur un appareil.

33. La clause de résiliation de contrat en litige se lit comme suit :

Frais de résiliation anticipée (FRA) : Frais que vous devez nous payer si nous mettons fin, ou si vous mettez fin, aux services et/ou au présent Engagement avant qu'une période d'engagement de service soit terminée, ou si vous n'activez pas l'appareil dans les 45 jours suivants sa date d'achat. Les FRA correspondent au plus élevé des montants suivants : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. D'autres frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer à des offres ou promotions spéciales, selon l'information qui vous est fournie avant que vous adhérez à l'offre ou à la promotion ou au moment de votre adhésion. Les FRA et ces autres frais de résiliation anticipée constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité.

[Reproduction textuelle]

34. Les questions qui étaient devant la juge de première instance visaient le droit à la résiliation d'un contrat à durée déterminée, le caractère abusif de la clause de résiliation de contrat de l'intimée et la nature du préjudice que l'intimée avait subi en raison de la résiliation.
35. La juge de première instance a conclu que le demandeur n'avait pas renoncé à son droit de résiliation unilatérale, que le seul préjudice de l'intimée au sens de l'article 2129 C.c.Q. était le rabais octroyé sur l'appareil, que tout montant perçu au titre de FRA excédant la totalité du rabais moyen sur les appareils devait être restitué et que la clause de FRA n'était pas abusive.
36. À l'unanimité, la Cour d'appel a confirmé le jugement de première instance sur l'absence de renonciation au droit à la résiliation et sur le fait que seul le rabais octroyé sur les appareils peut servir de base au préjudice subi par l'intimée.
37. Également à l'unanimité, la Cour d'appel a conclu que la juge de première instance ne pouvait établir les dommages en appliquant simplement l'article 2129 C.c.Q. sans, au préalable, déclarer abusive la clause de résiliation de contrat puisque les parties pouvaient déroger à l'indemnité prévue par cette disposition.

38. Quant à la divergence entre les juges majoritaires et le juge dissident, elle a déjà été résumée dans la section précédente de cette demande d'autorisation d'appel.
39. La juge de première instance a néanmoins retenu comme prémisse juridique à sa méthode de calcul des dommages que l'intégralité du rabais accordé sur les appareils constituait le préjudice de l'intimée, et ce, peu importe le moment de la résiliation du contrat.
40. Ce constat est confirmé par les juges majoritaires dans le jugement de la Cour d'appel, duquel le juge Vézina s'est dissocié.
41. En d'autres termes, la juge de première instance a évalué le préjudice de l'intimée non pas au moment de la résiliation du contrat, mais à la conclusion du contrat.
42. Pourtant, au paragraphe 22 de son jugement, la juge de première instance prend acte de l'admission de l'intimée à l'effet « *que le rabais accordé sur l'appareil est fonction de la durée du contrat. Plus la période contractuelle est longue, plus le rabais est important.* »
43. Le demandeur souligne que la résiliation des contrats en litige est survenue en moyenne après 19 mois d'utilisation du service, ce qui a généré pour l'intimée 19 mois en revenus et profits des membres de l'action collective.
44. Or, de l'aveu même de l'intimée, les FRA n'avaient dans les faits que pour but de garantir de tels profits et revenus.
45. La juge de première instance retient l'une des théories de l'expertise de l'intimée et elle écarte l'expertise des APPELANTS parce qu'elle reproche à l'expert Plante d'avoir « *amorti le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais* ».

46. Or, tel qu'il sera plus amplement plaidé dans le présent exposé, cette conclusion laconique reprise par les juges majoritaires en appel occulte une détermination fondamentale, soit la qualification juridique du préjudice réel découlant de la résiliation d'un contrat à exécution successive.
47. Dans ses motifs dissidents, le juge Vézina élabore un raisonnement logique et détaillé démontrant que les constats, prémisses et conclusions retenus par la juge de première instance et les juges majoritaires ne résistent pas à l'analyse.
48. Le juge Vézina repousse en effet le syllogisme dans ses derniers retranchements en reprenant le raisonnement sous tous ses angles, ce qui l'amène à conclure que la méthode décroissante devait être retenue pour le calcul des dommages.
49. Avant d'en arriver au calcul des dommages, le juge Vézina avait préalablement conclu que la clause de résiliation de contrat était abusive, tout comme les juges majoritaires.

PARTIE II – QUESTION EN LITIGE

La question particulière qui se rattache aux questions d'intérêt pour le public est la suivante :

Les juges majoritaires de la Cour d'appel ont-ils erré en droit en qualifiant l'entière du rabais moyen sur les appareils de préjudice réel subi par l'intimée dans le cadre d'un contrat de service à exécution successive?

Oui. Par sa nature même, un contrat de service à exécution successive génère des revenus et du profit proportionnellement à la durée de son exécution par le client. Le préjudice subi par le fournisseur découlant de sa résiliation est donc inversement proportionnel aux revenus générés et à la durée de son exécution. C'est le niveau de fidélisation de la clientèle qui détermine tant le préjudice que le taux de récupération des frais engagés pour acquérir cette clientèle.

PARTIE III – EXPOSÉ DES ARGUMENTS

Les juges majoritaires de la Cour d’appel ont-ils erré en droit en qualifiant l’entièreté du rabais moyen sur les appareils de préjudice réel subi par l’intimée dans le cadre d’un contrat de service à exécution successive?

50. La qualification du préjudice est une question de droit alors que sa quantification en est une de fait⁵.
51. Dans l’affaire *Cinar* précitée, cette Cour intervient sur la qualification juridique de dommages corporels que la Cour d’appel a déterminée et qui a donné ouverture à l’application du plafond établi dans l’affaire *Andrews*.
52. Toujours dans l’affaire *Cinar*, cette Cour reproche par ailleurs à la Cour d’appel d’être intervenue en l’absence d’une erreur manifeste et dominante sur la quantification des dommages non pécuniaires⁶.
53. En l’espèce, l’erreur commise par les juges majoritaires en est une de qualification du préjudice à l’égard de laquelle la norme d’intervention est celle de la décision correcte.
54. Cette erreur de qualification a mené à une erreur manifeste et dominante sur l’accessoire, soit la méthode d’évaluation et de quantification des dommages.

⁵ *Cinar Corporation c. Robinson*, [2013] 3 R.C.S. 1168, paragraphes 101 à 103; *London Life Insurance Company c. Long*, 2016 QCCA 1434, paragraphes 73 et 75; *ABB c. Domtar inc.*, [2007] 3 R.C.S. 461, paragraphes 34 et 35 et *Desgagné c. Fabrique de St-Philippe D’Arvida*, [1984] 1 R.C.S. 19, paragraphe 31

⁶ *Cinar Corporation c. Robinson*, [2013] 3 R.C.S. 1168, paragraphes 104 à 109

55. À l'unanimité, la Cour d'appel a tout d'abord conclu que la clause de résiliation de contrat visée était abusive, principalement au motif qu'elle visait à compenser l'intimée pour une perte de gains futurs.
56. La jurisprudence et les auteurs ont été constants sur cette question et sur l'interprétation restrictive de la notion de préjudice stipulée à l'article 2129 du *Code civil du Québec*⁷.
57. À compter du moment où la clause était déclarée abusive, il revenait à l'intimée de prouver son préjudice réel découlant d'une résiliation de contrat.
58. En effet, une clause déclarée abusive peut être nulle, et les obligations qui y sont stipulées sont alors réputées n'avoir jamais existé.
59. En principe, la nullité implique la remise en état des parties et la restitution des prestations.
60. Les obligations d'une clause abusive peuvent également être réductibles, ce qui représente en l'espèce le remboursement des FRA perçus par l'intimée et le paiement par les membres du groupe du montant équivalant au préjudice réel que l'intimée aura été en mesure de prouver.
61. Le préjudice réel subi par l'intimée doit être qualifié en fonction de la nature du contrat, des usages et du sens commun.
62. Le fardeau de l'intimée était de prouver la nature de son préjudice réel au sens juridique et non au sens comptable.

⁷ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphes 71 à 76 et 80 à 83 des motifs dissidents, paragraphes 161 à 163 des motifs majoritaires; *Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de Golf Balmoral*, [2003] R.J.Q. 3043 (C.A.), paragraphes 5, 17, 18, 27, 29, 31, 33, 34, 36 et 37 et *G.I.E. Environnement inc. c. Pétrolière Impériale*, 2009 QCCA 2299

63. Or, après avoir conclu que la clause était abusive, alors que la juge première instance ne l'avait pas fait, les juges majoritaires ne devaient faire preuve d'aucune déférence quant à sa qualification du préjudice réel de l'intimée.
64. La conclusion de la juge de première instance de qualifier l'entière du rabais sur les appareils de préjudice réel, peu importe le moment de la résiliation, devait donc être réévaluée par les juges majoritaires en utilisant la grille d'analyse applicable à une clause abusive.
65. En confirmant que la juge de première instance n'avait pas commis une erreur manifeste ou dominante sur cette qualification du préjudice réel de l'intimée, les juges majoritaires se sont mépris sur la norme d'intervention et n'ont donc pas complété le raisonnement quant au fardeau de preuve de l'intimée et quant à la notion juridique de préjudice dans le cadre d'un contrat de service à exécution successive.
66. L'exercice consiste donc à établir le préjudice réellement subi par l'intimée conformément à la réalité contractuelle des parties.
67. Avant de calculer les dommages, la première étape consiste tout d'abord à déterminer si la clause de résiliation elle-même était abusive en qualifiant le préjudice réel subi par l'intimée.
68. Ces deux volets, soit l'abus et la qualification du préjudice, sont donc indissociables dans la grille d'analyse qui aurait dû être appliquée par les juges majoritaires.
69. Le résultat de la démarche analytique des juges majoritaires est inconciliable avec leur conclusion interdisant à l'intimée d'exiger une indemnité compensatoire telle une perte de revenus et de profits futurs à titre de FRA.

70. En effet, en permettant à l'intimée de conserver plus de 95 % des FRA perçus (plus de 20 M\$ sur approximativement 21 M\$), les juges majoritaires se trouvent à lui octroyer indirectement une perte de revenus.
71. La proportion des rabais sur les appareils à l'intérieur des différents éléments qui composent les FRA stipulés par l'intimée dans sa clause contractuelle est approximativement de 55 % à 60 %⁸.
72. Le préjudice réel de l'intimée ne pouvait donc excéder 60 % des FRA perçus.
73. Les juges majoritaires accordent donc à l'intimée près de 40 % du montant des FRA perçus en compensation de revenus, profits ou autres frais (commissions et publicité) qui ne sont pas admissibles à titre de préjudice réel au sens de l'article 2129 C.c.Q.
74. De son côté, en qualifiant le préjudice réel subi par l'intimée de décroissant et en utilisant une formule de calcul en conséquence, le juge Vézina s'approche de cette proportion de 55 % à 60 %.
75. Le juge Vézina permet effectivement à l'intimée de conserver 53 % des FRA perçus, soit 11,3 M\$ sur 21,3 M\$.
76. En concluant comme ils l'ont fait, les juges majoritaires octroient la quasi-totalité de frais qui ont été perçus par le biais d'une clause abusive.
77. En d'autres termes, la clause de résiliation de contrat déclarée abusive n'aurait été constituée que de moins de 5 % de revenus et profits.

⁸ Pièce P-8/D-14, page 2, **D.A.A., p. 128**

78. En plus d'être incompatible avec les composantes que l'intimée inclut dans ses FRA⁹ et leurs proportions, un tel résultat est tout aussi abusif que l'application de la clause elle-même.
79. La détermination de l'abus ne peut donc se faire que par le biais de la clause et de sa mécanique, sans quoi le facteur de comparaison s'en trouve faussé.
80. Les montants ultimement perçus à titre de FRA ne sont d'aucune utilité pour déterminer si la clause est abusive.
81. En effet, c'est le montant de 20 \$ par mois restant au contrat qui doit servir d'étalon de mesure de l'abus et c'est nécessairement un montant mensuel moyen qu'il faut lui opposer à titre de comparable.
82. La clause de résiliation de contrat doit être analysée en fonction de ce qu'elle impose et de sa formule de calcul, pour ensuite la comparer au préjudice réel de l'intimée. Les juges majoritaires avaient pourtant amorcé leur réflexion sous cet angle, mais s'en sont écartés au moment d'appliquer cette prémisse aux éléments fondamentaux du dossier, soit la formule de calcul de la clause de résiliation de l'intimée et les revenus mensuels perçus en raison de l'octroi des rabais sur les appareils¹⁰.
83. Dans le contexte du présent recours, une solution juridiquement fondée doit passer par la comparaison d'un dénominateur commun.
84. Le résultat de l'équation adéquate permet ainsi de déterminer si la clause est abusive tout en qualifiant le préjudice réel, et ultimement de quantifier l'abus.

⁹ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphes 71 et 72 des motifs dissidents

¹⁰ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphes 165 à 168 des motifs majoritaires

85. La décroissance du préjudice de l'intimée est le corollaire de cette méthode d'analyse du caractère abusif de la clause de résiliation de contrat.
86. Que les rabais soient ou non considérés comme une dépense dès le moment où le contrat est conclu avec le client, ce que le représentant et l'expert de l'intimée affirment dans leur témoignage, ne devrait être d'aucune pertinence dans l'évaluation et la détermination du préjudice réel subi par l'intimée au moment de la résiliation.
87. Il ne s'agit en fait que d'un traitement comptable sans incidence sur l'analyse juridique des principes applicables¹¹.
88. D'ailleurs, l'intimée achète les appareils en lots de différents fournisseurs avant de les revendre à ses clients.
89. Le coût des appareils payé aux fournisseurs est comptabilisé comme une dépense dès que les montants sont déboursés.
90. En accordant à l'intimée l'entièreté des rabais sur les appareils à titre de préjudice réel alors que le coût d'acquisition de ces appareils, inclus dans les coûts d'opération généraux, est compensé à chaque mensualité payée par les clients (incluant ceux qui n'ont pas obtenu de rabais), les juges majoritaires octroient exactement ce qu'ils cherchaient à proscrire : une perte de gains futurs, des commissions et des coûts publicitaires¹².
91. Subsidiairement, par sa propre formule de calcul de FRA, l'intimée admet elle-même que son préjudice décroît avec le temps.

¹¹ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphe 104 des motifs dissidents et paragraphes 177 et 179 des motifs majoritaires

¹² *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphes 162, 167, 168 et 181 des motifs majoritaires

92. L'intimée représente ainsi au demandeur que son préjudice allégué est de 20 \$ par mois (minimum de 100 \$ et maximum de 400 \$).
93. Le préjudice que peut avoir subi l'intimée diminue nécessairement à chaque mois d'un contrat à durée déterminée.
94. Sur cette question au cœur de la présente demande d'autorisation d'appel, les positions du juge dissident et des juges majoritaires sont diamétralement opposées¹³.
95. Le juge Vézina mentionne ce qui suit au paragraphe 113 de ses motifs à l'égard du raisonnement relatif au préjudice décroissant et à l'analyse de la méthode de calcul des dommages : « *Démontrer l'évidence est toujours difficile.* »
96. Le texte de la disposition pertinente du *Code civil du Québec* relative au préjudice découlant de la résiliation d'un contrat de service se lit comme suit :

2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

¹³ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphes 32, 33, 56, 99 à 102, 105, 110, 111, 113 et 114 des motifs dissidents et paragraphes 164, 167, 172, 173, 175, 177 et 180 à 182 des motifs majoritaires

97. L'article 2129 al. 1 du *Code civil du Québec* prévoit d'ailleurs que pour les frais et dépenses actuelles, l'indemnité de résiliation doit être établie en proportion de la durée du contrat et de son écoulement.
98. L'article 2129 al. 3 du *Code civil du Québec* donne de son côté ouverture à tout autre préjudice, ce qui exclut les éléments déjà spécifiés à l'alinéa 1 du même article.
99. L'erreur de droit commise par les juges majoritaires au niveau de la qualification du préjudice est confirmée par la lecture de l'alinéa 1 de l'article 2129 du *Code civil du Québec*. Les juges majoritaires font d'ailleurs référence aux éléments visés par ce premier alinéa et à la proportion qui y est stipulée¹⁴.
100. Les rabais octroyés sur les appareils constituent en effet des frais et dépenses visés par la méthode proportionnelle prévue à l'article 2129 al. 1 du *Code civil du Québec*.
101. En appliquant le raisonnement des juges majoritaires, plus un client résilie son contrat tardivement et plus le préjudice subi par l'intimée serait élevé.
102. Plutôt que d'être inversement proportionnel à la fidélité du client, ce qui reflète le syllogisme du juge Vézina, le préjudice subi par l'intimée se trouve à être proportionnel à la fidélité.
103. En effet, pour le même rabais reçu sur un appareil, un client qui a résilié son contrat après un mois aura les mêmes FRA à payer qu'un client qui a résilié son contrat après 30 mois.

¹⁴ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphe 144 des motifs majoritaires

104. Donc, un client qui rapporte plus de revenus et de profit à l'intimée, ce qui est l'objectif de fidélisation poursuivi par cette dernière, et qui honore par le fait même son engagement sur une plus longue durée, serait ainsi pénalisé par cette méthode.
105. En plus d'être erroné en droit, un tel résultat est inéquitable.
106. À titre illustratif, prenons 2 clients avec le même forfait de 36 mois et qui ont chacun obtenu un rabais de 180 \$ sur le même appareil. Le premier résilie son contrat après 16 mois et le second, après 30 mois. Les FRA selon la clause contractuelle en litige seraient donc respectivement de 400 \$ et de 120 \$. En appliquant la formule d'indemnisation retenue par la juge de première instance et les juges majoritaires, le premier client recevrait toutefois un dédommagement de 220 \$ et le second devrait théoriquement payer un montant additionnel de 60 \$ à l'intimée.
107. Par contre, si la prémisse juridique du préjudice décroissant (retour sur investissement) est retenue, les compensations deviennent cohérentes, justes et représentatives de la réalité économique, soit 300 \$ pour le premier client ($400 \$ - 180 \$ / 36 \text{ mois} \times 20 \text{ mois restants}$) et de 90 \$ pour le second ($120 \$ - 180 \$ / 36 \text{ mois} \times 6 \text{ mois restants}$).
108. La conclusion des juges majoritaires quant à l'absence de retour sur l'investissement que constituent les rabais octroyés mène au postulat incongru suivant : les rabais sur les appareils sont des pertes perpétuelles pour l'intimée.
109. En appliquant le droit aux faits du dossier, les juges majoritaires auraient dû retenir la méthode exposée dans les motifs dissidents et condamner l'intimée en conséquence.
110. La question fondamentale soumise par le demandeur à la Cour d'appel n'a jamais porté sur l'appréciation des témoignages des experts, mais bien sur la prémisse juridique à la base des différentes méthodes de calcul, soit la qualification du préjudice réel.

111. Les juges majoritaires confirment d'ailleurs que c'est sur la prémisse que portait le débat et non sur les calculs des experts¹⁵.
112. L'expert du demandeur n'a d'ailleurs émis aucune opinion sur la prémisse de la méthode de calcul qui devrait être retenue et encore moins sur l'opportunité ou non d'appliquer un facteur de dépréciation sur les appareils escomptés.
113. Le débat ne se situait donc pas au niveau de l'appréciation des faits, mais bien au niveau de la qualification juridique du préjudice réel de l'intimée.
114. S'agissant d'une question de droit, la déférence envers la juge de première instance n'était donc pas de mise, d'autant plus lorsque l'impact sur le montant des dommages est exponentiel.
115. La divergence est effectivement loin d'être insignifiante sur le résultat puisque la condamnation devrait s'établir à 10 M\$, plutôt qu'approximativement 1 M\$.
116. Le demandeur s'en remet à la quantification établie par le juge dissident et demandera donc à cette Cour de condamner l'intimée à la somme de 10 M\$ plus taxes, intérêts et indemnité additionnelle.
117. L'erreur de droit commise par les juges majoritaires justifie l'intervention de cette Cour.

¹⁵ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, paragraphe 184 des motifs majoritaires

PARTIE IV – ARGUMENTS AU SUJET DES DÉPENS

118. Le demandeur demande à ce que l'intimée soit condamnée aux dépens et frais de justice devant toutes les instances.

PARTIE V – ORDONNANCES DEMANDÉES

LE DEMANDEUR DEMANDE À CETTE COUR DE :

ACCUEILLIR l'appel;

INFIRMER le jugement de la Cour d'appel uniquement sur le volet de la quantification des dommages;

CONDAMNER l'intimée à payer la somme de **10 000 000,00 \$** plus taxes, intérêts et indemnité additionnelle suivant le jugement de première instance, le tout dans le cadre d'un recouvrement collectif;

RENOYER le dossier à la Cour supérieure du district de Montréal aux fins de gestion du processus de liquidation des dommages;

CONDAMNER l'intimée aux dépens.

Québec, le 19 novembre 2016

M^e David Bourgoïn

**M^e Benoît Gamache
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs du DEMANDEUR**

PARTIE VI – TABLE DES SOURCES

Jurisprudence

Paragraphe(s)

<i>Brière c. Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.)</i> , 2014 QCCS 5917	8,40,97
<i>Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.) c. Brière</i> , 2016 QCCA 1497	10
<i>Gagnon c. Bell Mobilité inc.</i> , 2016 QCCA 1496	14,56,78,82,87,90,94,99,111
<i>Cinar Corporation c. Robinson</i> , [2013] 3 R.C.S. 1168	50,51,52
<i>London Life Insurance Company c. Long</i> , 2016 QCCA 1434	50
<i>ABB c. Domtar inc.</i> , [2007] 3 R.C.S. 461	50
<i>Desgagné c. Fabrique de St-Philippe D'Arvida</i> , [1984] 1 R.C.S. 19	50
<i>Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de Golf Balmoral</i> , [2003] R.J.Q. 3043 (C.A.)	56
<i>G.I.E. Environnement inc. c. Pétrolière Impériale</i> , 2009 QCCA 2299	56
<i>Richard c. Time inc.</i> , [2012] 1 R.C.S. 265	97

DOCUMENTS À L'APPUI

PROCÉDURES

Inscription en appel (Denis Gagnon c. Bell Mobilité – 500-09-024747-149),
2 octobre 2014

CANADA

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000496-105

500-09-024747-149

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

Le Groupe

et

DENIS GAGNON

Le Représentant

APPELANTS-demandeurs

c.

BELL MOBILITÉ, corporation légalement constituée, ayant son siège social situé au 1, Carrefour Alexander-Graham-Bell, Tour A-7, Verdun, Québec, H2Z 1S4

INTIMÉE-Défenderesse

INSCRIPTION EN APPEL
(Art. 495 et 1010 C.p.c.)

LES APPELANTS inscrivent cette cause en appel devant la Cour d'appel siégeant à Montréal;

Inscription en appel (Denis Gagnon c. Bell Mobilité – 500-09-024747-149),
2 octobre 2014

Le jugement de la Cour supérieure, dont appel est interjeté, a été rendu en date du 3 septembre 2014 par l'Honorable Francine Nantel (j.c.s.) siégeant dans le district de Montréal;

Ce jugement a accueilli en partie avec dépens la requête introductive d'instance en recours collectif présentée par les APPELANTS;

L'audition en 1^{re} instance s'est échelonnée sur quatre (4) journées;

La nature du recours pour lequel l'autorisation du tribunal de 1^{re} instance était sollicitée et sur la base de laquelle l'APPELANT entendait exercer le recours collectif pour le compte des membres du groupe est :

« Une action en dommages-intérêts contre l'intimée afin de sanctionner une pratique de commerce et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service. »

La juge de 1^{re} instance a erré en droit dans son jugement pour les motifs ci-après exposés;

ERREURS DE DROIT

A. La juge de 1^{re} instance a omis de répondre à un argument de droit déterminant, soit que les appareils n'ont plus de valeur après un certain délai et ne peuvent être utilisés par les APPELANTS en raison de leur verrouillage par l'INTIMÉE.

1. Le 1^{er} alinéa de l'article 2129 se lit comme suit :

« Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser. »

2. Une preuve non contredite a été administrée à l'effet que les appareils étaient obsolètes après 18 mois et qu'ils étaient au surplus verrouillés;

3. Le verrouillage des appareils leur fait perdre toute utilité dès la résiliation du contrat;

4. Les subventions sur les appareils ne peuvent donc constituer un préjudice réel pour l'INTIMÉE pouvant servir de base au calcul des frais de résiliation de contrat puisque les APPELANTS n'en ont ni le contrôle, ni l'usage;
5. L'absence de valeur des appareils après 18 mois ne vient qu'ajouter à cette démonstration faite devant la juge de 1^{re} instance à l'effet que les subventions de l'INTIMÉE ne peuvent justifier les frais de résiliation de contrat facturés et perçus;
6. Il a d'ailleurs été mis en preuve que les clients ayant résilié leur contrat l'ont fait en moyenne après 19 mois;
7. De l'aveu même de l'INTIMÉE, les frais de résiliation ne servaient qu'à garantir un profit et ses procureurs ont même affirmé qu'elle ne pourrait obtenir une telle perte de profit si elle réclamait ce montant autrement que par sa clause de résiliation de contrat, ce qui confirme le manque de bonne foi contractuelle derrière cette pratique de commerce;
8. La juge de 1^{re} instance n'aurait donc dû accorder aucun montant pour les subventions sur les appareils et condamner l'INTIMÉE à rembourser la totalité des frais de résiliation de contrat perçus;
- B. La juge de 1^{re} instance a erré en droit en accordant à l'INTIMÉE la totalité du rabais moyen sur les appareils à titre de préjudice réel subi au sens de l'article 2129 du Code civil du Québec, sans appliquer un quelconque facteur de dépréciation, d'amortissement ou de retour sur investissement.**
9. Si le premier moyen d'appel échoue, les APPELANTS soumettent que la juge de 1^{re} instance aurait dû appliquer un facteur de dépréciation et/ou d'amortissement et/ou de retour sur investissement;
10. En effet, l'INTIMÉE elle-même admet par sa propre formule de calcul des frais de résiliation de contrat que son préjudice décroît avec le temps;
11. L'INTIMÉE représente donc aux APPELANTS que son préjudice est de 20,00 \$ par mois (minimum de 100,00 \$ et maximum de 400,00 \$);
12. Selon la preuve émanant de l'INTIMÉE, toutes les composantes pouvant justifier ce frais de résiliation de contrat, incluant les rabais sur appareil, sont incluses dans ce montant uniforme pour tous ses clients;
13. C'est donc dire que le préjudice découlant des rabais sur appareil décroît en fonction de la durée du contrat avant sa résiliation et il est inexact que la preuve testimoniale à cet égard n'a pas été contredite;

14. Le propre contrat de l'INTIMÉE et la formule de calcul appliquée pour les frais de contrat contredisent le témoignage de M. Vella (seul représentant de l'INTIMÉE ayant témoigné au procès);
 15. Il ne s'agit pas ici d'appliquer rétroactivement les modifications, mais d'établir une base de calcul du préjudice réellement subi conforme à la réalité contractuelle et à la logique;
 16. Les APPELANTS considèrent que l'erreur de la juge de 1^{re} instance sur cette question en est une droit, mais si la Cour d'appel déterminait plutôt qu'il s'agit d'une erreur dans l'appréciation des faits, elle est déraisonnable et dominante au niveau de la détermination du quantum;
 17. La juge de 1^{re} instance aurait dû retenir l'un des scénarios de l'expert Nicolas Plante et condamner l'INTIMÉE conséquence;
 18. Ces scénarios produits sous la forme d'un rapport d'expertise et de tableaux feront l'objet de l'argumentation dans l'exposé des APPELANTS, feront partie des annexes du mémoire des APPELANTS et seront présentés à la formation lors de l'audition de l'appel;
 19. Par ailleurs, les frais de résiliation de contrat facturés par l'INTIMÉE et payés par les APPELANTS sont disproportionnés et abusifs;
- C. La juge de 1^{re} instance a erré en droit en accordant le profit sur les appareils subventionnés à titre de préjudice réel subi par l'INTIMÉE au sens de l'article 2129 du Code civil du Québec, allant ainsi à l'encontre de sa conclusion à l'effet qu'aucune perte de profit ne pouvait être octroyée en l'espèce.**
20. Dans l'éventualité où la Cour d'appel ne faisait pas droit à l'un ou l'autre des 2 premiers moyens d'appel, les APPELANTS soumettent que le calcul du quantum des dommages par la juge de 1^{re} instance est incompatible avec sa conclusion sur l'application de l'article 2129 du *Code civil du Québec*;
 21. Dans son analyse, la juge de 1^{re} instance retient et conclut que l'INTIMÉE ne peut obtenir un profit ou une perte de revenus à titre de préjudice découlant d'une résiliation de contrat;
 22. À la base de son calcul de dommages, la juge de 1^{re} instance applique la thèse de l'expert de la défenderesse et retient la somme de 236,00 \$ à titre de rabais moyen sur appareil;
 23. Or, cette somme de 236,00 \$ inclut un montant de profit moyen de 23,62 \$;

24. Comme il est clair pour la juge de 1^{re} instance qu'aucune perte de profit ne peut être octroyée à l'INTIMÉE, cette somme de 23,62 \$ doit être ajoutée à l'indemnité de 13,00 \$ par membre, pour un total de 36,62 \$ et un recouvrement collectif de 2 792 458,10 \$ plus taxes;
 25. En suivant la logique du tribunal, il s'agit d'une erreur manifeste et déterminante puisque l'INTIMÉE se retrouve à bénéficier d'un profit;
 26. De plus, aucune preuve émanant de l'INTIMÉE de nature à établir que le profit escompté sur la vente d'un appareil aurait été engrangé par l'INTIMÉE, et non par le vendeur ou une boutique indépendante, n'a été administrée;
 27. La juge de 1^{re} instance ne pouvait tirer une inférence en faveur de l'INTIMÉE en augmentant ainsi le préjudice réel qu'elle pouvait justifier;
- D. La juge de 1^{re} instance a erré en droit en concluant que les agissements de l'INTIMÉE ne donnaient pas ouverture à l'octroi de dommages punitifs.**
28. Le caractère abusif de la clause de résiliation de contrat donne ouverture à l'octroi de dommages punitifs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
 29. Les erreurs de droit commises par le juge de 1^{ère} instance justifient l'intervention de la Cour d'appel et sont déterminantes au point d'infirmer le jugement *a quo* quant à la quantification des dommages;
 30. L'appel des APPELANTS est bien fondé en faits et en droit.

LES APPELANTS DEMANDERONT À LA COUR D'APPEL DE :

ACCUEILLIR l'appel;

INFIRMER le jugement de 1^{re} instance quant à la quantification des dommages;

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance en recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser aux Membres sous la forme d'un recouvrement collectif la somme équivalente aux frais de résiliation payés depuis le premier (1^{er}) janvier 2007 (plus taxes et autres frais ajoutés), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

Inscription en appel (Denis Gagnon c. Bell Mobilité – 500-09-024747-149),
2 octobre 2014

SUBSIDIAIREMENT, **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres la somme équivalente aux frais de résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse (plus taxes et autres frais ajoutés), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à payer sous la forme d'un recouvrement collectif une somme forfaitaire à être déterminée à titre de dommages punitifs;

ORDONNER que les dommages compensatoires fassent l'objet d'un processus de réclamations individuelles dans le cadre d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

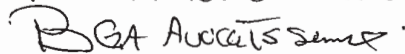
LE TOUT AVEC LES ENTIERS DÉPENS, incluant notamment les frais d'expertise et de publication d'avis.

Les APPELANTS avisent de cette inscription en appel M^e MARIE AUDREN et M^e EMMANUELLE ROLLAND de l'étude BLG s.e.n.c.r.l, procureurs de l'INTIMÉE.

Montréal, le 2 octobre 2014



BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des APPELANTS

Copie certifiée conforme


Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée, 11 avril 2012

C A N A D A

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000496-105

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

Le Groupe

et

DENIS GAGNON, domicilié et résidant
domicilié et résidant au 292, 6^e avenue,
Deux-Montagnes, Québec, J7R 3G6

Le Représentant-Demandeur

c.

BELL MOBILITÉ, corporation
légalement constituée, ayant son siège
social situé au 1, Carrefour Alexander-
Graham-Bell, Tour A-7, Verdun, Québec,
H2Z 1S4

Défenderesse

**REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF
RÉAMENDÉE**

**AU SOUTIEN DE LEUR REQUÊTE, LE REPRÉSENTANT-DEMANDEUR EXPOSE
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Le 24 janvier 2011, un jugement rendu par l'Honorable Francine Nantel (j.c.s.) a autorisé l'exercice du recours collectif contre la défenderesse pour les personnes membres du groupe ci-après décrit :

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le 1^{er} janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

2. Dans ce jugement, M. Denis Gagnon s'est vu attribuer le statut de représentant des personnes membres du groupe;
3. Les principales questions de faits et de droit qui devront être traitées collectivement ont été identifiées comme suit :
 - a) le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres est-il contractuellement dénoncé ?
 - b) si non, ces frais sont-ils nuls ?
 - c) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
 - d) les frais de résiliation de contrat facturés au requérant et aux membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée ?
 - e) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit du requérant et des membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
 - f) l'intimée a-elle contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur ?
 - g) si oui, l'intimée est-elle tenue au paiement de dommages punitifs ?
4. Les conclusions qui s'y rattachent ont été identifiées comme suit :
 - a) **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance du requérant;
 - b) **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant la somme de deux cents dollars (**220 \$**), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête;

- c) **SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant la somme excédant le préjudice réellement subi, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête;
- d) **CONDAMNER** l'intimée à verser à chacun des membres la somme équivalente aux frais de résiliation payés depuis le premier (1^{er}) janvier 2007, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête;
- e) **SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** l'intimée à verser à chacun des membres la somme équivalente aux frais de résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la présente requête;
- f) **CONDAMNER** l'intimée à payer la somme forfaitaire de deux millions de dollars (2 000 000,00 \$) à titre de dommages punitifs;
- g) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisation individuelle et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs selon les prescriptions des articles 1037 à 1040 du *Code de procédure civile*;
- h) **CONDAMNER** l'intimée 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.

- 5. À titre de représentant des membres du groupe précité, M. Denis Gagnon expose comme suit les motifs au soutien du présent recours collectif;

LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ

LES PARTIES

- 6. Le représentant est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
- 7. Le représentant est un client de l'intimée depuis plusieurs années;
- 8. La défenderesse est une entreprise pancanadienne spécialisée dans les services de télécommunication sans-fil;

LES FAITS PARTICULIERS À LA SITUATION DU REPRÉSENTANT

9. Le 19 juillet 2007, le représentant a acheté un appareil sans-fil de modèle LG150 suite à la réception d'une correspondance de la défenderesse l'avisant de passer dans une téléboutique Espace Bell pour mettre à jour le logiciel de son appareil Samsung A660, tel qu'il appert de la facture no 148875 datée du 19 juillet 2007 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-1**;
10. Lorsqu'il s'est présenté dans la téléboutique Espace Bell située au 367, boul. Arthur-Sauvé (St-Eustache), le préposé a fortement suggéré au représentant de remplacer son appareil Samsung A660 par le nouveau modèle LG150, plutôt que faire la mise à jour du logiciel proposée dans l'avis de la défenderesse;
11. Le représentant avait à l'époque deux (2) lignes sans-fil avec la défenderesse, soit les numéros 514-978-0374 et 514-912-0374;
12. C'est pour cette dernière ligne que le représentant s'est procuré le nouvel appareil LG150, pour lequel il a obtenu un rabais affiché de 149,95 \$;
13. Ce nouvel appareil n'a donc rien coûté au représentant et ce prétendu rabais couvrait le prix de l'appareil en question;
14. Outre la facture d'achat de ce nouvel appareil, aucun contrat ou modalités contractuelles n'ont été présentés ou remis au représentant par le préposé de la téléboutique Espace Bell;
15. Le représentant n'avait donc pas connaissance des frais qui pourraient s'appliquer en cas de résiliation du contrat;
16. Au mois d'août 2009, le représentant a transféré la ligne sans-fil 514-912-0374 qui était utilisée par l'appareil [...] LG385;
17. Lors de la réception de sa facture du 6 septembre 2009, le représentant a constaté que la défenderesse lui avait facturé des frais de résiliation de 220,00 \$, tel qu'il appert de la facture datée du 6 septembre 2009 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-2**;
18. Le représentant a tenté de contester l'imposition de ces frais de résiliation de contrat en transmettant une lettre à la défenderesse, mais en vain, tel qu'il appert d'une copie de ladite lettre communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-3**;
19. Il semble que la défenderesse ait calculé ces frais de résiliation sur la base de **20,00 \$** par mois restant d'un contrat de 36 mois, tel qu'il appert d'un exemple de modalités de services relatives aux frais de résiliation de contrat communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
20. Le représentant a finalement payé ces frais de 220,00 \$;

LES FAUTES DE LA DÉFENDERESSE

21. Ayant été stipulés dans une clause externe qui n'a pas été spécifiquement portée à la connaissance du représentant, ces frais de résiliation de contrat sont nuls et doivent être *intégralement restitués*;
22. Au surplus, le montant précis de ces frais de résiliation n'ayant pas été contractuellement dénoncé au représentant, de même que la formule pour leur calcul, ils sont illégaux en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;
23. La formule de calcul des frais de résiliation et le montant de ces frais n'étaient pas indiqués sur la facture d'achat du nouvel appareil du requérant, pièce P-1;
24. Toutefois, s'ils ne sont pas annulables en vertu des dispositions pertinentes du *Code civil du Québec*, de la *Loi sur la protection du consommateur* et des autorités sur cette question, les frais de résiliation facturés sont excessifs et dépassent largement le montant que pourrait justifier la défenderesse à titre de pénalité et/ou de dommages liquidés;
25. En effet, eu égard au prétendu rabais de 149,95 \$ obtenu sur l'appareil lorsque le représentant a remplacé son ancien appareil, les frais de résiliation devraient être limités en conséquence et minimalement réduits à ce montant, s'il s'avère que le coûtant de cet appareil pour la défenderesse s'élevait effectivement à 149,95 \$;
26. Dans l'évaluation des frais de résiliation auxquels la défenderesse pourrait avoir droit, il faudrait en outre tenir compte de la dépréciation de l'appareil et du montant réel de la perte de la défenderesse sur cet appareil;
27. [...]
28. [...]
29. Le représentant considère que les frais de résiliation de contrat devraient être substantiellement réduits pour qu'ils reflètent les *limites objectives* du préjudice réellement subi par l'intimée, en l'occurrence un montant maximum de 149,95 \$ dans son cas, sous réserve de la déduction pour la dépréciation de cet appareil et/ou de la preuve du montant du préjudice que l'intimée pourra être en mesure de faire;
30. Le représentant n'a commis aucun manquement ou faute contractuelle à l'endroit de la défenderesse;
31. 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;
32. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse;
33. Des frais de résiliation exorbitants et excessifs ont toutefois pour effet de contrer le but poursuivi par ces dispositions;

34. Les frais de résiliation de contrat imposés par l'intimée doivent donc être annulés ou, subsidiairement, réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

35. Voici le texte des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent dossier :

Art. 1435. *La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.*

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

Art. 1437. *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.*

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Art. 1623. *Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.*

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

Art. 2125. *Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.*

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

36. Voici le texte d'une disposition de la *Loi sur la protection du consommateur* applicable au présent dossier :

12. Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

LES FAITS DONNANT OUVERTURE A UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

37. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres du groupe (ci-après désignés les « Membres ») contre la défenderesse sont les mêmes que ceux du représentant, sous réserve de la mention dans un contrat du montant exact des frais de résiliation;
38. En effet, les fautes commises par la défenderesse à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard du représentant, telle que détaillée précédemment;
39. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que le représentant et a droit au remboursement complet des frais de résiliation de contrat payés ou, subsidiairement, au remboursement de la portion des frais de résiliation de contrat qui excède le préjudice réellement subi par la défenderesse;
40. Le représentant n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres puisque les informations et données qui pourraient permettre de quantifier les réclamations sont pour l'essentiel en la possession de la défenderesse;

LES DOMMAGES

41. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants sont justifiés d'être réclamés à la défenderesse :
- a) Le remboursement complet des frais de résiliation payés à la défenderesse;
 - b) Subsidiairement, le remboursement des frais de résiliation excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse;
 - c) Des dommages punitifs en raison du manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* imposait à la défenderesse, par l'effet combiné des articles 12 et 272 de cette loi;

Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée, 11 avril 2012

- 8 -

42. Compte tenu de l'envergure de la défenderesse et de sa capacité de payer substantielle, les demandeurs estiment que le paiement de dommages punitifs d'un montant de 2 000 000,00 \$ rencontrerait le double objectif de sanctionner une pratique de commerce fautive et d'apporter l'effet dissuasif escompté;
43. Les demandeurs se réservent toutefois le droit de modifier le montant des dommages punitifs réclamés;
44. Par ses fautes et manquements, la défenderesse a causé les dommages soufferts par les demandeurs;
45. La requête introductive d'instance en recours collectif des demandeurs est bien fondée en faits et en droit.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance en recours collectif des demandeurs;

CONDAMNER la défenderesse à verser au représentant la somme de deux cents vingt dollars (**220,00 \$**) plus taxes et autres frais ajoutés à ce montant, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

SUBSIDIAIREMENT, **CONDAMNER** la défenderesse à verser au représentant la somme excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse (plus taxes et autres frais ajoutés), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser à chacun des Membres la somme équivalente aux frais de résiliation payés depuis le premier (1^{er}) janvier 2007 (plus taxes et autres frais ajoutés), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

SUBSIDIAIREMENT, **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres la somme équivalente aux frais de résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse (plus taxes et autres frais ajoutés), avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculé à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à payer une somme forfaitaire à être déterminée à titre de dommages punitifs;

Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée, 11 avril 2012

- 9 -


ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisation individuelle et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs selon les prescriptions des articles 1037 à 1040 du *Code de procédure civile*;

CONDAMNER la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

RESERVER aux demandeurs le droit d'amender en tout temps la présente requête et d'ajuster les dommages réclamés;

LE TOUT AVEC LES ENTIERS DÉPENS, incluant notamment les frais pour les pièces, les témoignages d'experts, les expertises et la publication d'avis.

Québec, le 11 avril 2012


BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs du Représentant-Demandeur et
des Membres

Défense, 16 avril 2012

CANADA

(Recours collectif)
COUR SUPÉRIEURE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000496-105

DENIS GAGNON

Demandeur-représentant

c.

BELL MOBILITÉ

Défenderesse

DÉFENSE

EN DÉFENSE À LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF RÉ-AMENDÉE, BELL MOBILITÉ EXPOSE CE QUI SUIT :

1. En ce qui a trait aux paragraphes 1 à 5 de la requête introductive d'instance en recours collectif ré-amendée, Bell Mobilité s'en remet au jugement rendu le 24 janvier 2011 par l'honorable Francine Nantel de la Cour supérieure, niant tout ce qui n'y est pas conforme;
2. Elle ignore les allégations contenues au paragraphe 6 de la requête;
3. Elle admet les allégations contenues aux paragraphes 7 et 8 de la requête;
4. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 9 de la requête, elle s'en remet à la pièce P-1, niant tout ce qui n'y est pas conforme;
5. Elle ignore les allégations contenues au paragraphe 10 de la requête;
6. Elle admet les allégations contenues aux paragraphes 11 et 12 de la requête;
7. Elle admet les allégations contenues au paragraphe 13 de la requête, mais conteste l'utilisation du terme « *prétendu* » pour qualifier le rabais accordé au demandeur-représentant;
8. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 14 et 15 de la requête et ajoute qu'au moment de son achat le demandeur-représentant savait fort bien que des frais lui seraient imposés s'il résiliait son contrat avant terme puisqu'il avait précédemment conclu un autre contrat d'une durée de 24 mois avec Bell Mobilité, en décembre 2004;

Défense, 16 avril 2012

- 2 -

9. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 16 de la requête, elle nie que le demandeur-représentant ait simplement « transféré sa ligne sans-fil 514 912-0374 », et ajoute qu'il a plutôt résilié le contrat qu'il avait conclu avec Bell Mobilité avant l'échéance de son terme;
10. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 17 de la requête, elle réfère à la pièce P-2 et nie tout ce qui n'y est pas conforme;
11. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 18 de la requête, elle admet avoir reçu la lettre produite comme pièce P-3, prend acte de l'admission selon laquelle le rabais sur l'appareil lui a été consenti en considération d'un contrat de 36 mois et nie le contenu additionnel à la pièce P-3;
12. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 19 de la requête, elle précise que la version du contrat communiqué comme pièce P-4 n'était pas en vigueur au moment où le demandeur-représentant a acheté son appareil LG150, et produit en liasse les modèles en blanc du *Contrat de service Mobilité* et des *Modalités du service sans fil de Bell*, datés du 30 juin 2007, en vigueur au moment de son achat comme pièce **D-1**;
13. Elle admet les allégations contenues au paragraphe 20 de la requête, mais ajoute que le paiement n'a pas été fait sous protêt;
14. Dans la mesure où les allégations contenues aux paragraphes 21 et 22 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;
15. Quant aux allégations contenues au paragraphe 23 de la requête, elle réfère à la pièce P-1 et nie tout ce qui n'y est pas conforme;
16. Dans la mesure où les allégations contenues aux paragraphes 24 à 29 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;
17. Elle nie les allégations contenues au paragraphe 30 de la requête et ajoute que la résiliation avant terme d'un contrat à durée déterminée constitue un manquement à une obligation contractuelle;
18. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 31 à 33 de la requête, elle soumet qu'il s'agit d'arguments et non d'allégations de faits et que, de toute façon, ces allégations n'ont aucune pertinence en l'espèce;
19. Dans la mesure où les allégations contenues au 34 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;
20. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 35 et 36 de la requête, elle soumet qu'il s'agit d'arguments et non d'allégations de faits;
21. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 37, elle nie que la cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des membres du groupe soient les mêmes que ceux du recours du demandeur-représentant et prend acte que ce dernier reconnaît que les frais de résiliation anticipée étaient divulgués dans le contrat;

Défense, 16 avril 2012

- 3 -

22. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 38 et 39 de la requête;
23. Elle nie les allégations contenues au paragraphe 40 de la requête, et en particulier que le demandeur-représentant, ou tout autre membre du groupe, ait subi quelque dommage que ce soit;
24. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 41 à 45 de la requête;

ET, RÉTABLISSANT LES FAITS, BELL MOBILITÉ AJOUTE CE QUI SUIT :

25. Bell Mobilité est un fournisseur de produits et services de télécommunication sans fil, servant pour la communication vocale et la transmission de données;
26. Elle offre un vaste choix d'appareils allant des téléphones cellulaires ordinaires aux téléphones intelligents, tels que le Blackberry ou le iPhone;
27. Les téléphones intelligents sont des téléphones cellulaires de pointe fonctionnant à partir de plateformes informatiques et offrant de nombreuses applications évoluées;
28. Les clients de Bell Mobilité peuvent choisir parmi une grande variété de forfaits pour leurs appels téléphoniques, locaux ou interurbains;
29. Un forfait pour les données peut y être ajouté afin d'y inclure des fonctions comme la messagerie texte, les photos et vidéos, le courriel, la navigation sur internet, les réseaux sociaux, la localisation GPS ainsi que les applications multimédias comme le téléchargement de fichiers de musique, la lecture vidéo en transit (*video streaming*) et la télévision mobile;
30. En ce qui concerne le mode de facturation, les clients de Bell Mobilité ont le choix entre deux forfaits : le service prépayé ou le service postpayé;
31. Les clients qui choisissent le service prépayé (également connu comme « *pay-per-use* » ou « à la carte ») achètent à l'avance des crédits qui leur permettront d'utiliser le réseau de Bell Mobilité pendant un certain nombre de minutes;
32. Ces clients ne sont pas tenus de conclure un contrat pour une durée déterminée; ils doivent cependant acheter leur appareil au prix courant ou utiliser celui qu'ils possèdent déjà;
33. Les clients qui optent pour le service postpayé sont facturés mensuellement selon le forfait applicable;
34. Les forfaits de service postpayé offrent aux clients le choix entre un contrat d'une durée de 30 jours ou de 12, de 24 ou de 36 mois;
35. Les clients qui choisissent une durée de 12, de 24 ou de 36 mois bénéficient d'un rabais sur le prix de leur appareil;

Défense, 16 avril 2012

- 4 -

36. Par contre, s'ils résilient leur contrat avant l'échéance du terme, ces clients doivent payer les frais de résiliation prévus au *Contrat de service Mobilité* et aux *Modalités du service sans fil de Bell*, ci-après les « Contrats » (pièce D-1, en liasse);

37. Le présent recours collectif soulève deux questions. La première est de déterminer si Bell Mobilité a divulgué les frais de résiliation anticipée aux clients qui ont conclu un contrat à durée déterminée. La seconde question est de décider si ces frais sont abusifs ou non;

I. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT DIVULGUÉS AUX CLIENTS

38. Quatre des sept questions communes énoncées dans le jugement autorisant le recours collectif concernent la divulgation par Bell Mobilité des frais de résiliation anticipée à ses clients. Ce sont les questions suivantes :

a) le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres est-il contractuellement dénoncé?

b) si [...] non, ces frais sont-ils nuls?

[...]

h) l'intimée a-t-elle contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur*?

i) si oui, l'intimée est-elle tenue au paiement de dommages punitifs?

39. Lorsque les clients consentent à un contrat à durée déterminée, ils sont informés de l'existence des frais de résiliation anticipée et on leur remet les Contrats précisant le montant exact de ces frais;

40. Tous les représentants de Bell Mobilité doivent suivre une formation qui inclut des instructions portant spécifiquement sur la divulgation de ces frais de résiliation anticipée;

41. Plus précisément, les représentants de Bell Mobilité sont formés pour :

- informer le client de l'existence des frais applicables en cas de résiliation anticipée du contrat;
- apposer leurs initiales sur les *Modalités du service sans fil de Bell* et les faire signer par le client;
- remettre une copie des Contrats au client avec sa facture; et
- conserver une copie signée des *Modalités du service sans fil de Bell* pour leurs dossiers;

42. Lorsque les achats sont faits en magasin, le système informatique est programmé pour que, lors de l'achat, deux copies des Contrats soient automatiquement imprimées avec la facture du client, tel qu'il appert de l'impression de la capture d'écran obtenue à partir du programme de formation informatique de Bell Mobilité simulant les étapes que les représentants doivent franchir avant d'activer un appareil, produit comme pièce **D-2**;

Défense, 16 avril 2012

- 5 -

43. En outre, un appareil ne peut être activé sans que deux copies des Contrats aient été imprimées;

II. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE NE SONT PAS ABUSIFS

44. Les trois autres questions communes suivant le jugement d'autorisation concernent le caractère abusif des frais de résiliation anticipée. Elles se lisent comme suit :

- c) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres sont-ils excessifs ou abusifs?
- d) les frais de résiliation de contrat facturés au requérant et aux membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée?
- e) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit du requérant et des membres à la résiliation unilatérale d'un contrat?

45. Le présent recours collectif vise les frais de résiliation anticipée facturés depuis le 1^{er} janvier 2007, en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. Le recours ne vise pas les frais facturés pour des contrats conclus après l'entrée en vigueur des amendements à la *Loi sur la protection du consommateur* le 30 juin 2010, lesquels prévoient précisément les frais pouvant être facturés par un fournisseur de service en cas de résiliation anticipée;

46. Les frais de résiliation anticipée étaient précisés comme suit dans les Contrats :

Contrat de service Mobilité

Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. Ces frais de résiliation équivalent au montant le plus élevé de : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois pour chaque mois restant prévu au contrat, jusqu'à concurrence de 400 \$. [...]

Modalités du service sans fil de Bell

[...] Les FRA [Frais de résiliation anticipée] correspondent au plus élevé des montants suivants : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. [...]

47. Les montants des frais de résiliation anticipée sont demeurés inchangés pendant la période visée, bien que les termes utilisés pour les décrire aient été légèrement modifiés;
48. Ces frais ne sont ni excessifs, ni déraisonnables;
49. Au contraire, ils correspondent aux coûts et aux pertes encourus par Bell Mobilité en raison de la résiliation anticipée d'un contrat;
50. Plus particulièrement, les coûts assumés par Bell Mobilité pour obtenir de nouveaux clients ou conserver sa clientèle actuelle doivent être pris en considération pour évaluer les dommages subis par Bell Mobilité en raison de la résiliation anticipée de contrats à durée déterminée;

Défense, 16 avril 2012

- 6 -

Subvention

51. Ces coûts d'acquisition ou de conservation des clients comprennent les ~~subsid~~ consentis sur les appareils ou les services, les commissions payées par Bell Mobilité à ses représentants lors de la vente des appareils et les frais de marketing encourus pour la vente des appareils aux clients;
52. Les investissements de Bell Mobilité dans les infrastructures, les frais d'administration et la perte de profits doivent aussi être comptabilisés pour évaluer les dommages subis par celle-ci en raison de la résiliation anticipée de contrats à durée déterminée;
53. Durant la période visée, les frais de résiliation anticipée de Bell Mobilité étaient semblables à ceux des compagnies TELUS Corporation et Rogers Communications Inc.;
54. Il faut également ajouter que la véritable raison d'être des frais de résiliation anticipée est de permettre aux parties d'évaluer par anticipation le montant des dommages subis et d'éviter ainsi des disputes onéreuses quant à leur évaluation;
55. Ces frais ne peuvent être réduits que si le débiteur prouve qu'ils sont tellement excessifs et déraisonnables qu'ils sont abusifs, ce qui n'est de toute évidence pas le cas en l'espèce;
56. Finalement, l'évaluation du coût exact de la perte de chaque client est pratiquement impossible à déterminer et soulève une pléthore de questions individuelles;

III. LE CAS PERSONNEL DE DENIS GAGNON

A. LA DIVULGATION DES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

57. Le 19 juillet 2007, le demandeur-représentant Denis Gagnon a changé son appareil pour un modèle plus performant, soit le LG150, dont le prix de détail était de 149,95 \$ et, selon les dossiers de Bell Mobilité, il a alors souscrit à un contrat d'une durée de 36 mois;
58. Le demandeur-représentant n'a rien déboursé pour son appareil LG150 puisqu'un rabais de 149,95 \$ lui a été accordé en considération de la signature de ce contrat de 36 mois;
59. Lors de son achat, le demandeur-représentant a reçu une facture (pièce P-1) indiquant ce qui suit :

RABAIS EN MAGASIN AVEC CONTRAT 36 MOIS
ATTENTION FRAIS SI CANCELLATION
60. Le demandeur-représentant savait que Bell Mobilité accordait des rabais en échange de la conclusion de contrats à durée déterminée puisqu'en décembre 2004 il avait conclu un contrat de 24 mois avec celle-ci et obtenu un rabais pour son nouvel appareil;
61. On lui avait alors remis une copie du *Contrat de service* qu'il avait signé et qui indiquait les frais de résiliation anticipée applicables à l'époque, tel qu'il appert de la copie produite avec la facture en date du 21 décembre 2004 comme pièce **D-3**, en liasse;

Défense, 16 avril 2012

- 7 -

B. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE NE SONT PAS ABUSIFS

62. Le demandeur-représentant ne formule aucune allégation précise expliquant en quoi le fait de lui avoir imposé des frais de résiliation anticipée de 220 \$ serait abusif, mis à part le fait qu'il réfère à la valeur dépréciée de son appareil qui valait au départ 149,95 \$;
63. Comme expliqué ci-dessus, les rabais sur les appareils ne représentent qu'une partie des dommages réellement subis par Bell Mobilité lors de la résiliation anticipée de contrats à durée fixe;
64. Même s'il est pratiquement impossible pour Bell Mobilité de déterminer le montant précis des dommages qu'elle a subis en raison de la résiliation anticipée du contrat par le demandeur-représentant, les coûts et pertes encourus par Bell Mobilité excèdent les frais de résiliation anticipée de 220 \$ qui lui ont été imposés;
65. Les frais de résiliation anticipée de Bell Mobilité sont une évaluation raisonnable de la juste indemnisation pour sa perte subie lors de la résiliation d'un contrat avant terme;
66. Enfin, il semble que la raison pour laquelle le demandeur-représentant a résilié son contrat avec Bell Mobilité 11 mois avant son terme est qu'il a obtenu une « entente incroyable » avec un autre fournisseur de services sans fil;
67. Le recours collectif intenté par le demandeur-représentant contre Bell Mobilité est donc mal fondé en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR la présente défense;

REJETER la requête introductive d'instance en recours collectif ré-amendée du demandeur-représentant Denis Gagnon;

LE TOUT avec dépens.

Montréal, le 16 avril 2012


Borden Ladner Gervais s.r.l., s.e.n.c.r.l.
Borden Ladner Gervais s.r.l., s.e.n.c.r.l.
Procureurs de Bell Mobilité

PIÈCES

P-1/D-6 Facture de Denis Gagnon pour l'achat du LG 150 du 19 juillet 2007

image.pdf (Image JPEG, 636x825 pixels)

http://192.168.1.64/scan/image.pdf?id=0&prev=1&time=125263973661...

ESPACE BELL ST-EUSTACHE 367 Boul. Arthur-Sauvé St-Eustache, Québec J7P 2B1 Tél: 450-623-7889 Fax: 450-623-7729						
		Date: 2007/07/19 Page: 1 Numéro de facture: 148875				
Sold To/Vendu à: CASH GAGNON DENIS		Ship To/Expédié à: SAME				
Expédié via: Représentant(o) LISE		Bon de commande: Téléphone: (450) 674-0374				
Code Article	Description	Quantité	Unité	Unité	Prix	Montant
LGCEL150	LG TELEPHONE CELLULAIRE LG150 BLUETOOTH AUCUN REMBOURSEMENT-AUCUN ECHANGE APRES 10 MINUTES D UTILISATION CTRL# 0211145630 15AE075E	000	1.00	1.00	149.950	149.95
RABA5EMR	RABAUS EN MAGASIN AVEC CONTRAT 30 MOIS ATTENTION FRAIS DE CANCELLATION	000	-1.00	-1.00	149.950	-149.95
RECUPERATION	PROGRAMME ESPACE BELL ST-EUSTACHE COMBINE DE 10.00 / AU RETOUR DE LA PEE REARISE DE \$20.00 DE CARTE CADEAU	000	1.00	1.00	0.000	0.00
6 149.75						
G.S.T./T.P.S # 874133119 Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous pouvez le retourner dans un délai de 15 jours avec la preuve d'achat. Le marchand doit être dans son état original (emballage et accessoires inclus). Les dépenses de transport sont remboursées si elles sont nécessaires. Les remboursements sont effectués sous forme de chèque ou de bon. Vous n'êtes pas remboursés si le produit est retourné dans les 30 jours suivants l'achat et avec moins de 30 minutes d'utilisation. Le produit doit être dans son emballage original, et que toutes les pièces nécessaires et manuels y soient. Le personnel des magasins et services clients incassés au client AUCUN RETOUR 10 ECHANGE SUR LES MAINS LIBRES		Q.S.T./T.V.Q. # 1023854940		Total facture: 9.95 T.P.S: 8.80 T.V.Q: 0.79		
CASH PAYMENT 11.34				Total: 11.34 Montant payé: 11.34 Solde: 0.00		
Agent Signature/Signature de l'Agent:		Client Signature/Signature de Client:				

P-2/D-7 Facture Bell de Denis Gagnon du 6 septembre 2009

Votre facture de septembre

https://www.ecare.bell.ca/storePrintBillAction.do?bch.leftMenu.billSum...



Votre facture de septembre



	Détenteur du compte : DENIS GAGNON	Numéro de compte : 102800016
	Adresse de facturation : 282 6E AV, DEUX-MONTAGNES QC J7R 3G6	Numéro d'identification du client : 10290001ZZZ803 (numéro à 14 chiffres pour le service en ligne/télébancaire)
		Date de la facture : 6 septembre 2009

Sommaire facture unique

Pour consulter le détail de votre facturation (de films à la carte ou d'appels interurbains, par exemple), cliquez sur le nom d'un service dans la section des Frais portés au compte. Dans le sommaire de votre service qui apparaîtra alors, cliquez sur Frais d'utilisation - détails.

Frais portés au compte : sommaire	
Solde précédent	105,44
Paielements Merci	105,44cr
Solde reporté	0,00
Vos produits Bell ce mois-ci	269,31
Téléphonie	29,36
Sans-fil	239,95
Vos économies du Forfait	5,00cr
TPS	13,22
TVQ	20,76
Montant dû	298,31

	Téléphonie
	(450) 974-0374
	Frais mensuels 29,36
	Frais d'utilisation 0,00
	Total (avant taxes) 29,36

	Sans-fil
	(514) 912-0374
	Rectifications 15,70cr
	Autres frais ou crédits 220,00
	(514) 978-0374
	Frais mensuels 34,70
	Frais d'utilisation 0,95
	Total (avant taxes) 239,95

! ** RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS
 Veuillez acquitter ce compte dès réception. Pour que votre paiement apparaisse sur votre prochaine facture, veuillez nous faire parvenir votre paiement avant le 28 sep 2009. Voir page 2 pour des informations relatives au paiement.

Merci d'avoir choisi Bell.

Autres renseignements importants

Pour nous joindre	
Tous les services:	bell.ca
Téléphonie:	310-BELL (2355) *
Internet:	bell.ca/clavardage ou 310-SURF (7873) *

P-2/D-7 Facture Bell de Denis Gagnon du 6 septembre 2009 (suite)

Votre facture de septembre

<https://www.ecare.bell.ca/storePrintBillAction.do?bch.leftMenu.billSum..>

Télévision:	1-888-759-3474
Sans-fil:	1-800-667-0123 ou *611 du cellulaire
* Les clients de l'Ontario et du Québec seulement	

Modalités de service : reportez-vous à bell.ca/modalites

Numéro d'inscription		
TPS / TVH	(taxe de produits et services / vente harmonisée)	100458652
TVQ	(taxe de vente du Québec)	1002969388

Paiement de la facture:

Les paiements peuvent être effectués par prélèvement automatique ainsi que dans la plupart des établissements financiers. Les chèques peuvent être envoyés par la poste ou déposés aux comptoirs de Bell Canada. Si vous acquitez cette facture en personne, présentez la facture complète.

****Frais de retard:**

Les frais s'appliquent à compter de la date de facturation si le paiement n'est pas reçu dans les 30 jours de la date de facturation: items réglementés 0.75% par mois (9.38% par an), items non réglementés 2% par mois (26.80% par an).

Les frais de retard réglementés s'appliquent aux produits et services réglementés par le CRTC. Il s'agit entre autres de:

- la ligne téléphonique résidentielle de base.
- la téléphonie IP.

Les frais de retard non réglementés s'appliquent aux produits et services qui ne sont pas réglementés par le CRTC. Il s'agit entre autres des:

- produits et services Internet.
- produits et services télévisuels.
- produits et services sans fil.
- produits et services de téléphonie non réglementés.

Frais de chèque sans provision:

Des frais seront imposés chaque fois qu'un chèque sera retourné par une banque ou un autre établissement financier pour insuffisance de fonds; ces frais sont facturés pour compenser le coût de traitement d'un chèque retourné.

Détail de la facture unique

Paiements		
Description		Montant
Paiement reçu le 26 août - merci		105,44cr
Total des paiements		105,44cr

Vos économies du Forfait		
Nom	Description	Montant
Économies Forfait Bell Téléphonie	Vous avez économisé 5\$ sur votre service Téléphonie résidentielle sélection	5,00cr
Total de vos économies du Forfait (avant taxes)		5,00cr

Taxes liées aux économies et rabais grâce à la facture unique		
Détails		Montant
TPS		0,25cr
TVQ		0,39cr
Total des taxes liées aux économies et rabais grâce à la facture unique		0,64cr

Services téléphoniques

Autres frais et crédits		Montant
Frais mensuels		29,36
Rectifications		0,00

7^e facture de septembre

<https://www.ecare.bell.ca/storePrintBillAction.do?bch.leftMenu.billSum...>

Autres frais ou crédits	0,00
Frais d'utilisation - sommaire	0,00
Frais d'utilisation - détail	
Total (avant taxes)	29,36
Taxes	3,73
Total (après taxes)	33,09

Téléphonie - détails

Frais mensuels	
Détails	Montant
(450) 974-0374	
Services mensuels (28 août au 27 sep)	
1 Téléphonie résidentielle de départ	19,95
Ligne de résidence	
1 Frais de service de zone	0,00
1 Serv Internet HV aff - contrat 3 ans	0,00
1 Frais de réseau	5,95
1 Plan Inter Prov Illim - Le Forfait	0,00
1 Frais municipaux 9-1-1	0,47
1 Service d'appel d'urgence 9-1-1	0,19
1 Service Touch-Tone	2,80
Total des frais mensuels (avant taxes)	29,36

Frais d'utilisation - sommaire		
Détails	Jours	Montant
Appels Interurbains avant économies et réductions		
		33,04
Total - sommaire de l'utilisation (avant taxes)		
		33,04
Détails		Montant
Economies et réductions sur Interurbains pour les services téléphoniques résidentiels		
(PULD) ** économies Plan interurbain provincial illimité		33,04
Total des économies et réductions		33,04
Total des frais d'utilisation (avant taxes)		0,00

Taxes	
Détails	Montant
TPS	1,45
TVQ	2,28
Total des taxes	3,73

Téléphonie - frais d'utilisation

Appels Interurbains

Numéro (450) 974-0374

Sans-fil

Autres frais et crédits		Montant
Frais mensuels		34,70
Rectifications		15,70cr
Autres frais ou crédits		220,00
Autres rectifications		0,00
Frais d'utilisation - sommaire		0,95
Frais d'utilisation - détail		
Total (avant taxes)		239,95
Taxes		30,91
Total (après taxes)		270,86

Sans-fil - détails

Frais mensuels	
Détails	Montant
(514) 978-0374	
Services mensuels (25 août au 24 sep)	
1 En tout temps locales 25	25,00

P-2/D-7 Facture Bell de Denis Gagnon du 6 septembre 2009 (suite)

Votre facture de septembre

<https://www.ecare.bell.ca/storePrintBillAction.do?b:ch.leftMenu.billsSum...>

Comprend: Conférence à trois		
Appel-en-attente		
1 Frais accès réseau 8,95\$, 911 0,75\$		9,70
1 10 minutes		0,00
Frais mensuels pour (514) 978-0374 (avant taxes)		34,70
Total des frais mensuels (avant taxes)		34,70

Rectifications		
Date d'application	Description	Montant
(514) 912-0374		
08 août	Ajust. de frais périodiques	1,70cr
08 août	Ajust. de frais périodiques	5,50cr
08 août	Ajust. de frais périodiques	8,50cr
Total des rectifications pour (514) 912-0374 (avant taxes)		15,70cr
Total des rectifications (avant taxes)		15,70cr

Autres frais ou crédits		
Détails		Montant
(514) 912-0374		
Pénalité de résiliation		220,00
Autres frais ou crédits pour (514) 912-0374 (avant taxes)		220,00
Total des autres frais ou crédits (avant taxes)		220,00

Frais d'utilisation - sommaire		
Détails		Montant
(514) 978-0374		
En tout temps locales 25 Utilisation @ \$0.00 la minute	18:00 min:sec	0,00
Navigateur 1X payable à l'utilisation Utilisation Internetmobile @ \$51.20/MB	0,0068 MB	0,35
Appels interurbains		0,60
Total des frais d'utilisation pour (514) 978-0374 (avant taxes)		0,95
Total des frais d'utilisation - sommaire (avant taxes)		0,95

Sous-total Avant Taxes		
Numéro Sans-fil		Montant
(514) 912-0374		204,30
(514) 978-0374		35,65

Taxes		
Détails		Montant
TPS		12,02
TVQ		18,89
Total des taxes		30,91

Sans-fil - frais d'utilisation

Appels réseau

Numéro de mobile : (514) 978-0374

Date	De	Destination	Numéro	Heure	Durée (min:sec)	Type d'appel	Tarif	Interurbains	Montant
------	----	-------------	--------	-------	-----------------	--------------	-------	--------------	---------

P-4 /D-1

Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse

Contrat (Pour imprimer, choisir le dossier dans le menu)

Page 1 of 1



12278730

Contrat de service Mobilité



N° de téléphone mobile: () _____
NSE/DEM: _____
Mot de passe pour centre de message: _____
Compte Actuel: _____
Référence soul [] Ajout Mobile [] EPP []

Date: _____ Code de dépositaire: _____
Dépositaire: _____ Repr.: _____
N° de tél: () _____
N° de tél. o.: () _____

Information sur l'entreprise

Renseignements sur le crédit personnel
(2 pièces d'identité exigées)

M. [] Mme. [] Langue de correspondance: [] F [] A []

Carte de crédit: _____
Expiration: ____/____/____ Date de naissance: ____/____/____

Nom: _____

NAS (facultatif): _____

Adresse: _____

J'autorise Bell Mobilité à obtenir de l'information sur mes antécédents de solvabilité en faisant appel à une agence indépendante et à partager cette information avec des directeurs de crédit

Ville: _____ Prov: _____ Code postal: _____

Plan d'achat d'employés

Tél. bur.: () _____

Nom de la compagnie: _____

Tél. rés.: () _____

Numéro d'employé: _____

Détails du forfait

Code Corporate (s'il y a lieu): _____

Nom: _____

Services

Term: [] 30 jours [] 12 mois [] 24 mois [] 36 mois [] Autre _____

*Minutes comprises: _____ locales _____ Interurbains _____ Autre _____

** Soirs et week-ends: _____

[] Compte conjoint: Nom: _____

[] Membre de la famille #1: Nom: _____

N° de tél. mobile: () _____

MSID: _____

NSE/DEM: _____

[] Membre de la famille #2: Nom: _____

N° de tél. mobile: () _____

MSID: _____

NSE/DEM: _____

[] Membre de la famille #3: Nom: _____

N° de tél. mobile: () _____

MSID: _____

NSE/DEM: _____

[] Membre de la famille #4: Nom: _____

N° de tél. mobile: () _____

MSID: _____

NSE/DEM: _____

Modalités de paiement

[] Relevé mensuel [] Prélèvement automatique (joindre un spécimen de chèque et indiquer le n° de tél. mobile au recto)

[] N° de carte de crédit: _____ Expiration: _____

Instructions spéciales

ORIGINAL - CLIENT COPIE - DÉPOSITAIRE AUTORISÉ

*Minutes locales additionnelles facturées à ____/min** (Soirées de ____ à ____ et fins de semaines de vendredi ____ à lundi ____)
Pour plus de renseignements sur les options de Bell, visitez www.bell.ca/options

Votre Facture Mensuelle:

- * Les frais d'accès au réseau et au service 9-1-1 vous sont facturés tous les mois à moins qu'ils ne soient compris dans votre forfait mensuel.
* Frais d'activation uniques de le cas échéant
* Le coût de votre forfait mensuel est assujéti à la TPS ainsi qu'à la TVP/TVQ.
* Une date de facturation vous sera assignée et figurera sur votre première facture. Des frais s'appliqueront pour les services utilisés entre la date d'activation et votre date de facturation.
* Votre facture comprend les frais pour les options et les services facturés un mois à l'avance ainsi que les frais d'utilisation supplémentaire des services et options ne faisant pas partie de votre entente comme les Interurbains, l'itinérance, le temps d'antenne excédentaire, la messagerie texte, la messagerie photo et vidéo ainsi que l'utilisation du service Internet mobile.
* Votre facture vous parviendra tous les mois. Pour éviter de payer des frais de retard, veuillez acquitter votre facture dès sa réception. Veuillez prévoir un délai de quatre à six jours pour le traitement du paiement. Si nous ne recevons pas votre paiement dans les 30 jours suivant la date du relevé indiquée sur votre facture, des frais de retard s'appliqueront au montant total dû.
* Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. Ces frais de résiliation équivalent au montant le plus élevé de : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois pour chaque mois restant prévu au

P-4 /D-1 Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse (suite)

Contrat (Pour imprimer, choisir le dossier dans le menu)

Page 2 of 6

contrat, jusqu'à concurrence de 400 \$. Les frais de résiliation peuvent varier en fonction des offres promotionnelles.

Remords de L'acheteur

Vous pouvez retourner votre appareil, et Bell vous remboursera le montant que vous avez payé pour cet appareil s'il est retourné dans les 15 jours suivant l'achat ou avec un maximum de 15 minutes d'utilisation, selon la première éventualité, s'il est « comme neuf » dans l'emballage d'origine et qu'aucune pièce, ni aucun accessoire ou manuel ne sont manquants. L'appareil doit être retourné au magasin où il a été acheté ou à l'adresse indiquée pour les retours s'il a été acheté en ligne ou au téléphone. Le paiement des minutes, de l'utilisation ou de tout service utilisé vous incombe. Toutefois, vous demeurez lié par votre entente de service et devez payer des frais de résiliation anticipée si vous choisissez d'y mettre fin prématurément.

Service prépayé

• Les clients du service prépayé sont aussi assujettis à ces modalités de service. Vous ne recevrez pas de facture mensuelle. Les fonds déposés dans votre compte prépayé Bell Mobilité ne sont pas remboursables et expireront après une période donnée. Des frais seront prélevés (i) immédiatement pour l'utilisation et les services payables à l'utilisation, et (ii) chaque mois pour les options périodiques.
• Des frais mensuels d'accès au service d'urgence 9-1-1, d'accès au réseau, d'activation, d'interurbain, d'itinérance à l'extérieur des zones de couverture de Bell Mobilité (y compris les taxes étrangères sur les frais d'itinérance), de téléchargement de contenus, de messagerie texte et d'autres frais pour divers services et options peuvent s'appliquer.
• Si le solde de votre compte est nul (0 \$) pendant une période prolongée (à l'heure actuelle, cette période est de 120 jours), votre service sera désactivé. Les options et le service peuvent être annulés ou suspendus si le solde du compte devient négatif.
• Pour obtenir un complément d'information sur le service prépayé de Bell Mobilité, veuillez visiter notre site Web à l'adresse bell.ca/prepayesansfil ou composez le 1 888 537-9909 d'un téléphone filaire ou #321 de votre téléphone cellulaire (sans frais).
• Des frais mensuels d'accès au service d'urgence 9-1-1 évolué et au réseau, des frais d'activation, d'interurbain, d'itinérance à l'extérieur de la zone de couverture de Bell Mobilité (y compris les taxes étrangères sur les frais d'itinérance), de téléchargement de contenus, de navigation sur Internet et de messagerie texte, et d'autres frais pour divers services et options peuvent s'appliquer. Des frais peuvent s'appliquer pour certaines transactions de gestion de compte effectuées en direct avec un représentant - service aux clients. Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse www.bell.ca/supportclient.

Important : Frais à l'utilisation du service Internet mobile et de la transmission de données

L'UTILISATION DE CERTAINES FONCTIONS ET APPLICATIONS, ET DE CERTAINS SERVICES, SUR VOTRE APPAREIL, OU À L'AIDE DE CELUI-CI, DE MÊME QUE LE TÉLÉCHARGEMENT DE CONTENU, PEUT ENTRAÎNER DES FRAIS DE TRANSMISSION DE DONNÉES PAR KILOOCTET. POUR PLUS DE DÉTAILS, COMMUNIQUEZ AVEC UN CONSEILLER AUX VENTES OU, POUR VOIR DES EXEMPLES DE FRAIS À L'UTILISATION DE LA TRANSMISSION DE DONNÉES, CONSULTEZ LE SITE www.bell.ca/internetmobile, si vous êtes abonné à un forfait mensuel, ou www.bell.ca/internetprepaye, si vous êtes abonné au service prépayé.

En vous abonnant au service Internet mobile illimité, vous pouvez utiliser de façon illimitée le service Internet mobile à un tarif fixe. Le forfait comprend aussi les frais d'utilisation des services de transmission de données requis pour le téléchargement de sonneries, d'écrans de veille, de jeux, d'applications et de musique et l'utilisation de la messagerie instantanée, d'extraits et de clips télé, de l'application MobITV ainsi que de tout autre service faisant appel à Internet mobile pour la transmission de données.

Sans ce forfait, des frais de transmission de données (actuellement de 0,05 \$ / Ko) s'appliquent lorsque vous utilisez toute option ou tout service qui transmet des données. Par exemple, il faut en moyenne 10 Ko (50 \$) pour consulter son horoscope et jusqu'à 145 Ko (soit 7,25 \$) pour télécharger une sonnerie et le coût de la sonnerie elle-même (actuellement 4 \$) s'ajoute; le téléchargement d'une chanson complète peut utiliser 1 000 Ko (50,00 \$), et le coût de la chanson (p.ex. 3 \$) s'ajoute. Vous reconnaissez que sans le service Internet mobile illimité, vous êtes responsable des frais d'utilisation de la transmission de données et acceptez de payer le tarif par kilooctet alors en vigueur à Bell. Même si vous vous abonnez au service Internet mobile illimité, l'utilisation de votre appareil comme modem pour un PC ou un autre appareil entraîne des frais supplémentaires de transmission de données qui vous seront facturés au tarif par kilooctet alors en vigueur à Bell. Vous reconnaissez ce fait et acceptez de payer ces frais.

Si vous avez activé un appareil de données, des frais de transmission de données à cet appareil, et à partir de celui-ci, vous seront facturés (y compris si vous branchez l'appareil sur un PC ou sur un autre appareil), p.ex. pour l'envoi et la réception de courriels, au tarif par kilooctet alors en vigueur à Bell. Si vous vous abonnez à un forfait de données, l'utilisation excédentaire de données vous sera facturée au tarif par kilooctet en vigueur tel qu'il est stipulé dans le forfait mensuel. Vous reconnaissez ce fait et acceptez de payer ces frais.

Des frais supplémentaires de transmission de données en itinérance peuvent aussi s'appliquer, y compris pour l'utilisation de service Internet mobile illimité.

Termes & conditions

Vous convenez que Bell Mobilité n'est aucunement responsable envers vous de quelque dommage que ce soit (même relié à une défaillance du service), sauf ceux expressément prévus dans les modalités de service de Bell Mobilité. Les modalités de service régissent votre utilisation des services et, en signant ci-dessous, vous acceptez de vous conformer à ces modalités. Une copie des modalités de service en vigueur de Bell Mobilité est jointe.

À moins d'indication contraire, toute option ou tout service offert dans le cadre d'une promotion figurant dans la liste ci-dessous doit être facturé au tarif courant à la fin de la période promotionnelle, à moins que l'option ou le service n'ait été annulé pendant cette période. Les promotions sont offertes pour un temps limité seulement et peuvent être modifiées par Bell Mobilité sur simple avis à votre intention.

Vous convenez que les modalités de service de Bell Mobilité et tous frais, tarifs ou autres obligations que vous pourriez avoir envers Bell Mobilité peuvent être modifiés par Bell Mobilité et que tout service ou toute option, installation du réseau ou autre composante des services peuvent être modifiés, interrompus ou annulés par Bell Mobilité, à son entière discrétion, sur simple avis à votre intention. Si vous avez choisi un abonnement de durée prédéterminée, vous convenez que les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent une estimation préalable raisonnable des dommages subis par Bell Mobilité dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement. Si vous avez choisi un service prépayé, vous convenez que toute valeur ajoutée à votre compte de service prépayé n'est pas remboursable.

Initiales du conseiller

Signature du client

Les services en promotion sont gratuits pour la période indiquée, après quoi leurs tarifs mensuels réguliers s'appliqueront. Le client accepte le forfait et services optionnels et le mode de paiement décrits ci-dessus. (Initiales du client _____)

Modalités du service sans fil de Bell

Merci d'avoir choisi Bell Mobilité Inc. (« Bell ») comme votre fournisseur de services sans fil. Les modalités de service qui suivent (« modalités de service ») sont requises pour des considérations juridiques et font partie de votre entente de service (l'« Engagement ») régissant votre relation avec Bell (aussi désigné comme « nous »). Cet Engagement nous lie mutuellement pour chaque appareil et pour les services que vous recevez de nous.

1. Définitions

Frais de résiliation anticipée (FRA) : Frais que vous devez nous payer si nous mettons fin, ou si vous mettez fin, aux services et/ou au présent Engagement avant qu'une période d'engagement de service soit terminée, ou si vous n'activez pas l'appareil dans les 45 jours suivant sa date d'achat. Les FRA correspondent au plus élevé des montants suivants : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. D'autres frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer à des offres ou promotions spéciales, selon l'information qui vous est fournie avant que vous adhérez à l'offre ou à la promotion ou au moment de votre adhésion. Les FRA et ces autres frais de résiliation anticipée constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité.

Frais de modification : Frais affichés sur le site Web www.bell.ca de temps à autre que vous devez nous payer si vous modifiez vos services par rapport au forfait auquel vous vous êtes initialement engagé au moment de l'activation des services. Les frais de modification constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la modification, et non une pénalité.

Période d'engagement de service : Période de 30 jours, 12 mois, 24 mois, 36 mois ou toute autre période que nous offrons et que vous choisissez, pendant laquelle vous vous engagez à recevoir le service pour un appareil, à compter de la date où le service relatif à cet appareil est activé.

Appareils : Tout appareil de communication sans fil, p.ex. téléphone mobile, téléavertisseur, phototéléphone ou vidéophone, appareil de données, modem sans fil ou carte AirCard, ordinateur de poche ou autre appareil de communication, et tout remplacement ou surclassement de ces derniers, destiné à être utilisé avec les services.

Services e9-1-1 : Services d'urgence que nous fournissons sans frais.

Frais d'interurbain : Frais que vous devez payer pour établir des connexions interurbaines avec votre appareil, y compris les frais relatifs aux taxes étrangères que Bell doit payer pour vous fournir les services interurbains.

Frais d'itinérance : Frais que vous devez payer quand une communication faite avec votre appareil est acheminée vers le réseau d'un autre fournisseur, y compris les taxes étrangères que Bell doit acquitter pour vous offrir des services d'itinérance.

Services ou services : Services voix, données ou autres services sans fil fournis par Bell ou par son partenaire, y compris : accès mensuel, accès au réseau, forfaits locaux, temps d'antenne, accès au réseau de données, utilisation de données, services e9-1-1, services 411, messagerie vocale, afficheur, conférence, autres fonctions optionnelles, services d'interurbain et d'itinérance, services 10-4, services de téléavertissement, messagerie texte, image, vidéo ou autre messagerie multimédia, contenu, téléchargements, applications, utilisation de navigateur, utilisation de points d'accès Wi-Fi, autre utilisation, paiements et autres transactions par service sans fil, transfert de numéros, soutien des services de données, services clients, activation, programmation, modifications (p. ex. transfert de compte ou passage à d'autres forfaits), mises à niveau et administration (p. ex. frais pour débiter sans provision et rétablissement après suspension et efforts de perception) et rebranchement.

Frais d'accès au réseau : Frais qui pourraient vous être facturés pour aider à couvrir les coûts d'exploitation du réseau sans fil, incluant les coûts d'entretien continu, l'installation de nouveaux équipements et la mise à niveau technologique. Ces frais ne sont ni exigés par le gouvernement, ni perçus en son nom.

Durée : Période qui commence à la date où le service est activé pour un appareil et qui se termine lorsque prend fin le présent Engagement.

2. Services. Les services sont offerts dans les zones de couverture de Bell et de ses partenaires d'itinérance sur des appareils compatibles, là où la technologie le permet. Pour maintenir ou améliorer les services, ou pour d'autres raisons d'affaires, Bell et ses partenaires d'itinérance peuvent apporter des modifications aux services, au réseau ou à d'autres installations (y compris des modifications ou des remplacements de technologie), et Bell et ses partenaires d'itinérance peuvent élargir, réduire ou modifier leur zone de couverture à leur discrétion et sans préavis, et ne sont pas responsables de tout changement dans votre capacité à utiliser les services ou l'appareil, notamment des problèmes de compatibilité posés par tout appareil, par suite de telles modifications. Si vous vous déplacez dans la zone de couverture d'un partenaire d'itinérance, vous êtes également assujéti aux modalités du partenaire d'itinérance, y compris toute limitation ou exclusion de responsabilité. Quand vous demandez d'accéder à un contenu ou à des applications ou de les télécharger, Bell vous fournit aussi les services de transmission de données (pour lesquels des frais additionnels de données doivent être payés à Bell aux tarifs normaux alors en vigueur) et les services d'itinérance et d'interurbain (pour lesquels des frais d'itinérance et d'interurbain doivent être payés) qui sont nécessaires pour accéder au contenu ou aux applications. Nous pourrions vous imposer des frais si vous demandez à un représentant des services clients d'exécuter une transaction qui peut être effectuée par vous au téléphone, en BM_TOS_F_Update.doc

ligne ou par un autre moyen automatisé disponible. Vous serez avisé à l'avance de l'imposition de tels frais de services clients.

3. Tarification. Nous n'augmenterons pas les frais de votre forfait voix mensuel de base ou les frais de temps d'antenne excédentaire pendant la période d'engagement de service, pourvu que vous demeuriez admissible, durant toute la période d'engagement de service, au forfait et aux services que vous avez choisis. Si, en tout temps, vous cessez d'être admissible à un forfait ou à des services aux frais qui vous ont été offerts (par exemple si vous n'êtes plus admissible à un forfait d'entreprise ou à un forfait d'employé parce que votre emploi ou que le forfait d'entreprise a pris fin), Bell peut vous transférer à un service et à un forfait comparables, aux tarifs et frais appropriés auxquels vous êtes alors admissible, et vous acceptez un tel transfert par Bell. Pendant la durée, nous pourrions hausser d'autres frais (y compris les frais d'accès au réseau), ainsi qu'imposer des frais additionnels, après vous avoir donné un préavis de 30 jours. Toute promotion ou offre de surclassement est mise en œuvre à notre discrétion, pour une période limitée.

4. Protection de votre vie privée. Toute l'information que Bell conserve à votre sujet est confidentielle sauf l'information disponible publiquement telle que vos nom, adresse et numéro de téléphone inscrit. À moins de nous fournir votre consentement exprès ou que la divulgation résulte d'une obligation légale, Bell ne divulguera pas votre information personnelle à quiconque sauf à :

- i) vous;
- ii) une personne qui, selon notre jugement raisonnable, a été mandatée par vous pour obtenir des renseignements personnels;
- iii) un autre fournisseur de services de télécommunications en vue de vous fournir des services de télécommunications efficaces et à prix concurrentiel;
- iv) une autre entreprise afin de vous fournir des services reliés au service téléphonique ou à l'annuaire;
- v) une autorité publique dans le cas d'un danger imminent à la vie ou à la propriété.

Le consentement exprès peut être présumé obtenu quand vous le donnez sous l'une des formes suivantes : consentement écrit; confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais; confirmation électronique par Internet; consentement verbal, pourvu qu'un enregistrement sonore du consentement soit conservé par Bell; ou consentement par d'autres moyens, pourvu qu'une preuve documentaire objective du consentement soit créée par vous ou un tiers indépendant.

Nous protégeons également vos renseignements personnels conformément aux dispositions de la Politique de Bell sur la vie privée et du Code de protection des renseignements personnels de Bell, qui s'appliquent aux compagnies de Bell, y compris Bell Canada, Bell Sympatico, Bell ExpressVu et les magasins Espace Bell et Bell World. Pour consulter les versions intégrales de notre politique et de notre code, visitez www.bell.ca/oliveprivate.

5. Partage de renseignements. En acceptant de conclure cet Engagement, vous consentez au partage de l'information disponible de votre compte et de votre profil par chacune des compagnies de Bell, avec les autres compagnies de Bell en vue d'aider ces entreprises à mieux identifier vos besoins en matière d'information, de communication et de divertissement, et afin de vous offrir des renseignements, conseils et solutions pertinents. Si vous ne désirez pas que les renseignements de votre compte et de votre profil soient partagés par les compagnies de Bell, veuillez en aviser les services clients aux adresses ou aux numéros indiqués plus bas. Vous comprenez que sans ce consentement, les compagnies de Bell auront une capacité limitée de vous fournir une expérience simplifiée auprès de Bell et de vous présenter des offres pertinentes qui répondent à vos besoins.

6. Information relative au crédit. Vous consentez également (i) à ce que Bell recueille des renseignements sur votre historique de crédit auprès d'une autre compagnie de Bell, d'un fournisseur de crédit ou d'une agence de renseignements sur le crédit, conserve et utilise ces renseignements pour activer votre service et aider à percevoir les montants que vous devez, et divulgue votre historique de crédit chez Bell à d'autres fournisseurs de crédit et agences de renseignements sur le crédit, et (ii) si vous êtes aussi un client d'une autre des compagnies de Bell, à ne recevoir qu'une facture pour les services visés aux présentes et ceux des autres compagnies de Bell, si un tel regroupement des factures est ou devient disponible.

7. Votre numéro de téléphone et vos identificateurs. Le numéro de téléphone ou les autres identificateurs que nous vous avons fournis ou attribués ne vous appartiennent pas. Nous nous réservons le droit de modifier n'importe lequel d'entre eux le cas échéant. Nous vous aviserons au préalable d'un tel changement et nous ne pourrions être tenus responsables d'aucuns frais, dommages ou pertes qui en découlent.

2

Votre numéro de téléphone peut être transmis automatiquement à la personne que vous appelez, à d'autres fournisseurs ou à nous. Vous pouvez bloquer de manière permanente l'affichage de votre numéro lorsque vous nous en faites la demande à l'activation de votre service ou, sur une base par appel à n'importe quel moment, en composant *67 avant de composer le numéro de téléphone du destinataire. Si l'affichage de votre numéro est bloqué de manière permanente, vous pouvez faire afficher votre numéro en composant *82 avant de composer le numéro de téléphone du destinataire.

8. **Transfert de votre numéro à Bell.** Si vous demandez que soit transféré à Bell un numéro de téléphone qui vous est actuellement attribué par votre fournisseur de services, Bell adressera, en votre nom, une demande de « transfert entrant » à votre fournisseur de services actuel, si vous avez le droit de faire une telle demande. Vous déclarez et confirmez avoir le droit de faire une telle demande et vous autorisez Bell à présenter, en votre nom, la demande de transfert entrant à l'autre fournisseur de services et à communiquer à ce dernier votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse et toute autre information personnelle pertinente à la demande de transfert. Vous acceptez de remplir et de signer un formulaire de demande, s'il y a lieu. Vous ne pouvez transférer à Bell les services de l'autre fournisseur de services, y compris les options, applications ou contenus, adresses IP ou appareils. Vous êtes tenu de payer toutes les sommes dues sur votre compte chez l'autre fournisseur de services, y compris les frais de résiliation anticipée, s'il y a lieu.

9. **Transfert de votre numéro à un autre fournisseur de services.** En ce qui concerne l'annulation des services liés à un appareil, Bell traitera immédiatement toute demande de « transfert sortant » pour le numéro de téléphone sans fil qui vous est attribué, faite en votre nom par le nouveau fournisseur de services que vous avez choisi et reçu par nous de ce nouveau fournisseur de services, pourvu que le compte et le numéro de téléphone qui vous sont attribués soient actifs. Les frais de résiliation anticipée par suite de l'annulation des services s'appliquent. Vous devez assumer les frais mensuels applicables à la période de 30 jours suivant la demande de transfert, plutôt que d'être assujéti aux dispositions de l'article 23 des présentes modalités, se rapportant à l'obligation de donner un préavis de 30 jours. Vous ne pouvez transférer les services, y compris les options, applications ou contenus, adresses IP ou appareils à votre nouveau fournisseur de services. Nous pourrions devoir vous contacter relativement à une demande de transfert sortant, dans le but d'apporter des ajustements à votre forfait, à votre compte, à votre facture ou à vos services, par suite de la demande de transfert sortant ou de l'annulation des services, et vous acceptez d'être contacté par nous.

Bell n'assume aucune responsabilité pour toute interruption, perturbation ou suspension des services associés au numéro de téléphone faisant l'objet d'une demande de transfert.

10. **Garantie.** La performance, la qualité et la convenance de votre appareil, des accessoires ou de tout autre équipement qui vous est fourni relativement au service sont assujéti aux garanties des fabricants et aux spécifications de Bell visant l'appareil et cet équipement, ainsi qu'à toute prolongation de garantie que vous pouvez avoir achetée. Toute réclamation en vertu d'une garantie prolongée doit être faite conformément aux conditions de la garantie effectivement achetée. Votre recours en cas de défaut d'un appareil de satisfaire à toute garantie applicable est précisé dans la garantie du fabricant.

Pour en savoir plus sur nos politiques courantes concernant les retours et les garanties relatives aux appareils et aux autres équipements, visitez <http://www.bell.ca/entertainment/garantie> ou un détaillant de Bell. Les détaillants peuvent avoir des politiques différentes en matière de garantie, de réparation et de retour.

NOUS N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE QUANT AU FONCTIONNEMENT SANS ERREUR, SANS DÉFAILLANCE OU SANS INTERRUPTION DE L'APPAREIL, DE L'ÉQUIPEMENT OU DES SERVICES, ET NOUS N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE QUANT À LA CONFIDENTIALITÉ OU À LA SÉCURITÉ DE TOUTE COMMUNICATION PENDANT QUE VOUS UTILISEZ LES SERVICES, L'ÉQUIPEMENT OU L'APPAREIL.

BELL NIE TOUTE AUTRE DÉCLARATION, GARANTIE OU CONDITION, EXPLICITE, IMPLICITE OU LÉGALE, SAUF DANS LA MESURE OÙ LA PRÉSENTE DÉNÉGATION EST EXPRESSÉMENT INTERDITE PAR TOUTE LOI À LAQUELLE BELL EST ASSUJÉTIE.

Votre recours en cas de défaut d'un service de respecter la garantie applicable est un remboursement des frais reliés à un tel défaut du service d'une durée d'au moins 24 heures, jusqu'à concurrence de 20 \$, moyennant une demande écrite raisonnablement approuvée par nous.

11. **Mises à jour.** Pour assurer la continuité des services et l'intégrité du réseau de Bell, pour permettre un entretien approprié de votre appareil et des services, ou pour respecter les garanties des fabricants, Bell peut mettre à jour le logiciel, les fonctions et la configuration de votre appareil. Vous acceptez et permettez que Bell effectue de telles mises à jour et modifications, selon les besoins, sans avis préalable.

12. **Prélèvement automatique.** Vous autorisez expressément Bell à porter à votre carte de crédit ou à un autre véhicule de prélèvement automatique le montant

BM_TOS_F_Updated.doc

de tous frais à payer figurant à votre compte si (a) vous avez demandé le paiement par prélèvement automatique sur votre carte de crédit ou un autre véhicule de paiement, (b) ces frais (y compris tous FRA) sont en souffrance ou (c) les services et le présent Engagement sont résiliés. La présente disposition constituera l'autorisation de Bell d'agir ainsi. Vous confirmez que la carte de crédit pour laquelle vous avez fourni de l'information à Bell est à votre nom, est valide et n'est pas expirée. Vous vous engagez à aviser Bell promptement si l'information concernant votre carte de crédit change par suite de la perte, du vol, de l'annulation ou de l'expiration de la carte ou pour toute autre raison.

13. **Limite de crédit et de frais.** Nous pouvons en tout temps imposer une limite de crédit et de frais à votre compte. Les services peuvent être suspendus en tout temps si votre solde, y compris l'utilisation non facturée et les frais et ajustements en suspens, dépasse cette limite. Nonobstant une telle limite ou suspension, vous êtes tenu de nous payer tous montants dus excédant la limite. Nous pouvons également modifier votre limite à n'importe quel moment. Nous vous donnerons un préavis si nous imposons ou modifions une limite de crédit et de frais. Si nous suspendons les services, vous devrez acquitter un montant de frais permettant de ramener votre solde sous la limite avant que nous rétablissions les services. Nous pouvons imposer des frais administratifs pour rétablir les services. Cette limite de crédit et de frais sera imposée, à la discrétion de Bell, en remplacement de tout dépôt de sécurité exigé, mais nous ne sommes pas tenus de l'imposer.

14. **Dépôt de sécurité.** Si votre coté de crédit ou vos frais d'utilisation le justifient, nous nous réservons le droit d'exiger un dépôt de sécurité remboursable, en tout temps pendant la durée. Après six mois de paiements réguliers, effectués à temps, de votre compte complet, votre dépôt de sécurité, à notre gré (a) vous sera retourné ou (b) sera appliqué à votre compte, dans chaque cas sans intérêt. Bell pourra déduire du dépôt de sécurité tous montants et frais en souffrance que vous devez à Bell.

15. **Paiements.** Vous convenez de payer tous les frais et taxes s'appliquant aux services et à tout appareil. Si vous êtes client d'un service prépayé, reportez-vous au paragraphe « Services prépayés » ci-dessous. Si vous êtes abonné à un forfait postpayé, votre facture mensuelle est payable à la date indiquée sur la facture et, si elle n'est pas réglée avant votre date de facturation suivante, des intérêts s'appliqueront au solde impayé, au taux de deux pour cent par mois (ou 26,82 % par année) (ou à un autre taux dont Bell vous avisera par écrit), calculés à partir de la date de la facture. Si vous payez par le poste ou par l'entremise d'une institution financière, prévoyez un délai adéquat (généralement de 6 à 7 jours) pour nous permettre de recevoir le paiement avant la date limite. Vos frais mensuels incluent le tarif mensuel de votre forfait (y compris tout forfait de données) (si vous êtes abonné à un forfait postpayé) et toutes les taxes applicables, et votre facture inclura les frais et taxes s'appliquant aux autres services qui vous sont fournis, aux tarifs normaux de Bell alors en vigueur (à moins d'indication contraire dans votre Engagement). Des frais d'interurbain et des frais d'intéranche peuvent s'appliquer à l'utilisation du service Internet mobile et d'autres applications de données. Bell se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat et intégral des montants qui, facturés ou non, sont incompatibles avec votre profil d'utilisation normal. Bell appliquera tout crédit qui vous est dû aux frais futurs que vous devez payer en vertu du présent Engagement, pourvu que vous nous ayez avisé dans les 90 jours suivant la réception de la facture pour laquelle un crédit est demandé. Si vous avez droit à un crédit de Bell, vous déclarez et confirmez que vous n'avez fait aucune réclamation distincte de remboursement auprès d'une institution financière pour le même montant. Pour corriger tout paiement que vous avez fait sous une forme électronique (p. ex. Internet, services bancaires téléphoniques ou guichet automatique), vous devez d'abord demander à votre institution financière de faire la correction. Nous pouvons vous facturer des frais administratifs en cas de paiements refusés pour insuffisance de fonds.

Si, à la fin de toute période d'engagement de service, vous continuez de recevoir les services et maintenez votre appareil activé sur notre réseau, vous demeurerez assujéti aux tarifs et frais prévus pour le forfait de service et les fonctions que vous avez choisies et pour tous les autres services qui vous sont fournis, à moins que, ou jusqu'à ce que (a) vous nous contactiez pour modifier vos services (auquel cas les frais de modification pourraient s'appliquer) ou (b) ce forfait ou ces fonctions ne soient plus disponibles, auquel cas Bell pourrait vous transférer (sans frais de modification et avec préavis de 30 jours) à un autre forfait.

16. **Services prépayés.** Les clients des services prépayés sont également assujéti au présent Engagement, qui sera en vigueur de mois en mois jusqu'à ce que vos services soient résiliés ou que votre appareil soit désactivé pour cause d'inactivité, comme il est prévu ci-dessous. Vous ne recevrez pas de facture mensuelle ni aucun relevé de vos données d'appel ou d'utilisation. Les frais seront déduits de votre compte prépayé (i) immédiatement pour l'utilisation et les services payables à l'utilisation et (ii) chaque mois pour les fonctions et services récurrents. Les frais incluront des frais mensuels pour le service 9-1-1 et les frais d'accès au réseau. Si votre compte demeure à 0 \$ pendant une longue période (actuellement 120 jours), ou toute autre période dont Bell pourrait vous informer, vos services et votre appareil seront désactivés. Si vous désirez les réactiver, des frais de réactivation pourraient s'appliquer et un nouveau numéro de téléphone pourrait vous être attribué.

P-4 /D-1 Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse (suite)

Contrat (Pour imprimer, choisir le dossier dans le menu)

Page 6 of 6

4

Vous devez acquitter tous frais de réclamation anticipée si nous réclions le présent Engagement et les services pour cause de non-paiement de votre part ou autre violation de l'Engagement.

À l'expiration ou à la réclamation des services et du présent Engagement, vous devez payer le montant intégral des frais Impayés, y compris tous FRA, frais de supplément de retard et paiements ou frais en souffrance en vertu du présent Engagement. Cette obligation demeure en vigueur malgré l'expiration ou la réclamation du présent Engagement. Bell fournira un remboursement pour tout crédit qui reste à votre compte (après déduction de tout montant qui vous reste à payer) lorsque prend fin le présent Engagement.

Vous devez contacter votre institution financière pour annuler toute autorisation de débit automatique ou de prélèvement automatique sur carte de crédit relativement à votre compte.

25. LIMITATIONS DE NOTRE RESPONSABILITÉ. SAUF EN CAS DE NON-CONFORMITÉ AUX GARANTIES OU CONDITIONS APPLICABLES (AUQUEL CAS NOTRE RESPONSABILITÉ ENTIÈRE EST ÉNONCÉE À L'ARTICLE 10, « GARANTIE ET POLITIQUE DE RETOUR »), OU EN CAS DE DOMMAGES CORPORELS (DÉCÈS COMPRIS) OU MATÉRIELS CAUSÉS PAR UNE NÉGLIGENCE GRAVE DE NOTRE PART, OU EN CAS DE MANQUEMENT DE NOTRE PART À L'ARTICLE 4, « PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE », NOUS N'AVONS AUCUNE RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS OU TOUTE PERSONNE UTILISANT VOTRE APPAREIL OU LES SERVICES, OU ENVERS UN TIERS, À L'ÉGARD NOTAMMENT DE CE QUI SUIT :

- (i) TOUT DÉFAUT, ÉCHEC OU INTERRUPTION TOUCHANT LE SERVICE, Y COMPRIS LA TRANSMISSION;
(ii) TOUT DOMMAGE, PRIVATION DE BÉNÉFICES, PERTE DE BIENS, PERTE DE REVENUS, PERTE D'OCCASIONS D'AFFAIRES OU TOUTE AUTRE PERTE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE, DÉCOULANT NOTAMMENT DE L'UTILISATION DES SERVICES OU DE VOTRE APPAREIL;
(iii) TOUT CONTENU TRANSMIS SUR OU ENREGISTRÉ PAR NOS INSTALLATIONS OU CELLES DE NOS FOURNISSEURS, Y COMPRIS UN CONTENU POUVANT ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME ILLÉGAL, DANGEREUX, DIFFAMATOIRE, OFFENSANT OU CONTRARIANT, OU SUSCEPTIBLE DE VIOLER LES DROITS INTELLECTUELS, PRIVÉS OU AUTRES DE QUICONQUE, OU TOUT CONTENU, APPLICATION OU SERVICE QUI VOUS EST FOURNI PAR UN TIERS EN VUE D'ÊTRE UTILISÉ AVEC L'APPAREIL OU LES SERVICES, MÊME SI NOUS VOUS FACTURONS, AU NOM DU TIERS, LES FRAIS D'UN TEL CONTENU, APPLICATION OU SERVICE;
(iv) TOUTE VIOLATION DU CONTRAT PAR VOUS, OU TOUTE NÉGLIGENCE OU TOUT ACTE OU OMISSION DE VOTRE PART, EN RELATION AVEC LES SERVICES OU L'APPAREIL; ET/OU
(v) PERTE, VOL, ENDOMMAGEMENT OU UTILISATION NON AUTORISÉE DES SERVICES, DE VOTRE APPAREIL, DE TOUT ÉQUIPEMENT, DE CARTES PRÉPAYÉES DE BELL, DE CHÈQUES-CADEAUX, DE MATÉRIEL AUXILIAIRE, DE REÇUS ÉLECTRONIQUES OU DE NUMÉROS D'IDENTIFICATION PERSONNELS DE 2 CHIFFRES.

Le présent paragraphe s'applique lorsque nous fournissons des services 99-1-1. (a) Les dispositions ci-dessus n'ont pas pour effet de limiter notre responsabilité en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de notre part ou de notre rupture de contrat résultant de notre négligence grave. (b) Sauf dans le cas de décès, de blessure corporelle ou de dommages causés à vos biens ou à vos locaux, notre responsabilité pour notre négligence dans la fourniture du service 99-1-1 se limite au plus élevé des deux montants suivants : 20 \$ ou trois fois le montant que vous toucheriez si vous aviez droit à un remboursement pour service défectueux en application de cet Engagement. (c) De plus, en ce qui concerne la fourniture du service 99-1-1, notre responsabilité n'est nullement engagée à l'égard de ce qui suit : (i) la diffamation ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce à notre réseau de télécommunications à partir de votre emplacement ou de vos locaux ou enregistrés à l'aide de votre appareil, ou de votre équipement ou du nôtre; (ii) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation de l'appareil ou de l'équipement que nous vous avons fourni; (iii) les actes, les omissions ou les fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications, lorsque les installations de ces autres entreprises ou autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations, votre appareil ou votre équipement.

26. Avis. Bell peut utiliser le courriel, la messagerie texte, le télémarketing, le téléphone, le publipostage, la messagerie vocale ou toute autre méthode permettant raisonnablement de vous informer pour vous envoyer les avis et vous informer de modifications en vertu du présent Engagement, et pour vous rediriger sur les produits et services de Bell et des compagnies de Bell connexes qui, à notre avis, vous intéresseront. Vous convenez de nous aviser promptement de tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou autre information de contact.

Toute question relative au service à la clientèle devrait être adressée à nos services clients aux numéros de téléphone ou adresses indiqués plus bas; il est entendu, toutefois, que vous devez nous joindre aux numéros de téléphone indiqués plus bas pour mettre fin à vos services ou au présent Engagement. Tous les avis de procédures juridiques ou lettres relatives à des demandes légales doivent être

BM_TOS_F_Updated.doc

soumis par écrit à Bell Mobilité, Service Juridique, 5099 Creebank Road, Mississauga (Ontario), CANADA L4W 6N2.

27. Dispositions générales. Bell est une entreprise sous réglementation fédérale et, à ce titre, le présent Engagement, y compris toute question relative à sa validité, son interprétation et son exécution, est régi par les lois et règlements provinciaux applicables du Canada, et uniquement par les lois et règlements provinciaux qui s'appliquent dans la province où se situe l'adresse que vous nous avez indiquée. Les présentes modalités sont susceptibles d'être modifiées ou annulées si ces lois ou règlements l'exigent. Si toute disposition du présent Engagement est déclarée invalide ou incompatible avec ces lois ou règlements, cette disposition peut être supprimée ou modifiée sans incidence sur la validité des autres dispositions. Dans l'éventualité de tout conflit ou incompatibilité entre le présent Engagement et toute autre documentation qui est mise à votre disposition en relation avec les services ou votre appareil, les modalités du présent Engagement ont préséance. Le présent Engagement ne confère aucun droit à l'égard de biens meubles ou immeubles reliés au service. Vous convenez que ce document est rédigé en langue française. You agree that this Agreement shall be written in the French language. Si vous êtes une entreprise, une société ou une autre entité, vous et l'utilisateur individuel des services et de l'appareil serez responsables de toutes les obligations prévues aux présentes, individuellement et conjointement. Vous déclarez et gardez que vous avez l'âge légal pour conclure un engagement de ce genre.

28. ACCEPTATION ET ACTIVATION. (A) EN SIGNANT LE PRÉSENT ENGAGEMENT, QUI INCLUT LES PRÉSENTES MODALITÉS DE SERVICE, (B) EN CLIQUANT SUR « J'ACCEPTÉ » OU SUR UNE CONFIRMATION SEMBLABLE SI CET ENGAGEMENT VOUS EST PRÉSENTÉ SUR INTERNET, (C) EN SIGNIFIANT AUTREMENT VOTRE CONSENTEMENT (P. EX. PAR L'ENTREMISE D'UN REPRÉSENTANT DES SERVICES CLIENTS OU D'UN SYSTÈME DE RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE) OU (D) EN ACTIVANT LE SERVICE, VOUS ACCEPTEZ LES MODALITÉS DU PRÉSENT ENGAGEMENT, Y COMPRIS LES LIMITATIONS DE NOTRE RESPONSABILITÉ, ET VOUS CONVEZ DE FAIRE EN SORTE QUE TOUTE PERSONNE UTILISANT LES SERVICES OU L'APPAREIL EN VERTU DE VOTRE COMPTE SE CONFORME AU PRÉSENT ENGAGEMENT.

SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS LE PRÉSENT ENGAGEMENT, VOUS NE DEVEZ PAS PROCÉDER À L'ACTIVATION DE VOTRE SERVICE. VEUILLEZ NOUS RETOURNER L'APPAREIL DANS SON ÉTAT INITIAL, AVEC TOUTS LES ACCESSOIRES, MANUELS ET ÉMBALLAGES INTACTS, DANS LES 15 JOURS SUIVANT LA DATE D'ACHAT.

SI VOUS N'ACTIVEZ PAS L'APPAREIL SUR NOTRE RÉSEAU DANS LES 45 JOURS DE SON ACHAT, VOUS SEREZ TENU DE PAYER LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE.

Vous reconnaissez que Bell n'a pas besoin de signer le présent Engagement en personne et en votre présence pour que ce dernier constitue une entente valide, exécutoire et liant les parties.

29. POUR NOUS CONTACTER :

Par téléphone : À partir de n'importe quel téléphone : 1 800 667-0123 À partir des États-Unis : 1 800 667-ROAM (7626)

En personne : 200, boul. Bouchard Dorval (Québec) H9S 6X5 (de 9 h 30 à 17 h 30) HNE

6099 Creebank road East/Entrée principale Mississauga (Ontario) L4W 6N2 (de 9 h 30 à 17 h 30) HNE

P-4 /D-1 Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse (suite)

Contract (Select File from menu to print)

Page 2 of 6

Buyer's Remorse

Bell will allow a Client to exchange their mobile phone/PDA or provide them with a full refund, if it is returned within 15 days of purchase or 15 minutes of use, whichever occurs first, in "like new" condition with all components, manuals and original packaging. Client is responsible for payment of any minutes or service incurred. Client is still bound however by their service agreement and would have to pay any Early Termination Charges on the agreement if they choose to end it prematurely.

Prepaid Service

- Prepaid customers are also subject to these Terms of Service. You will not receive a monthly bill. Funds deposited in your Bell Mobility Prepaid account are non-refundable and will expire after a specified time period. Charges will be deducted from your account (i) immediately for usage and pay per use services, and (ii) every month for recurring features.
• Charges such as a monthly 9-1-1 fee, system access fee, activation fee, long distance and roaming charges outside of Bell Mobility coverage areas (including foreign taxes on roaming charges), content downloads, Internet browser, text messaging and other service and feature fees may apply.
• If your account remains at \$0 for an extended period of time (currently 120 days) your service will be deactivated. Features and service may be cancelled or suspended if a negative account balance occurs.
• For more information about Bell Mobility Prepaid, please visit our website at bell.ca/wirelessprepaid. Or call 1-888-537-9999 from a landline or #321 from your cellphone (free of charge).
• Charges such as a monthly e9-1-1 fee, system access fee, activation fee, long distance and roaming charges outside of Bell Mobility coverage area (including foreign taxes on roaming charges), content downloads, internet browser, text messages and other services and feature fees may apply. Note: for specific account management transactions with a live client care representative, a charge may apply. For further details, please visit www.bell.ca/clientsupport

Important: Pay Per Use Data and Mobile Browser Charges

USING CERTAIN FEATURES, SERVICES AND APPLICATIONS ON OR WITH YOUR DEVICE, AND DOWNLOADING CONTENT, MAY RESULT IN PER-KILOBYTE DATA TRANSPORT CHARGES. PLEASE ASK YOUR SALES REPRESENTATIVE OR GO TO (www.bell.ca/mobilebrowser for monthly and www.bell.ca/prepaidbrowser for prepaid) FOR EXAMPLES OF PER-USE DATA TRANSPORT CHARGES.

You can subscribe to the Unlimited Mobile Browser Feature for unlimited mobile browser usage at a flat monthly fee, including the data transport services required to download ringtones, screensavers, games, applications, music, instant messaging, TV previews and clips, MobiTV, and for any other services using Mobile Browser for data transport. Without Unlimited Mobile Browser, data transport charges (currently \$0.05/KB) will apply when you use any feature or service using data transport. For example: current average Kilobyte usage to check your horoscope = 10 KB (50¢), download a ringtone = up to 145 KB (\$7.25) plus the cost of the ringtone (currently up to \$4.00) or download a full track song = 1000 KB (\$50.00) plus the cost of the song (e.g. \$3). You acknowledge that without Unlimited Mobile Browser you are liable for and agree to pay Bell's then current per kilobyte charges for data transport services.

Even if you subscribe to Unlimited Mobile Browser, if you use your device as a modem for a PC or other device you will be charged additional data transport charges at Bell's then current per kilobyte data transport rates. You acknowledge and agree to pay these charges.

If you have activated a data device, you will be charged for data transmissions from or to the device (including through "tethering" the device to a PC or other device), such as sending and receiving emails, at Bell's then current per kilobyte data transport rates. If you subscribe to a data plan, you will be charged additional per kilobyte rates as set out in the plan, for any data transport usage in excess of the data transport included in the monthly data plan fee. You acknowledge and agree to pay these charges.

Additional data roaming charges may also apply, including to the use of the Unlimited Mobile Browser.

Terms & Conditions

You agree that Bell Mobility is not liable to you for any damages whatsoever (including for failure of the service) except for those expressly permitted under the Bell Mobility Terms of Service. The Terms of Service govern your use of the services and by signing below you agree to abide by the Terms of Service. A copy of the current Bell Mobility Terms of Service is attached.

Unless otherwise indicated, any feature(s) or service(s) provided on a promotional basis as listed above shall be charged at the full service rate at the end of the indicated promotional period unless you cancel the feature(s) or service(s) during the promotional period. All promotions are available for a limited time only and subject to change by Bell Mobility upon notice to you.

You agree that the Bell Mobility Terms of Service and any fees, charges or other obligations you may have to Bell Mobility may be changed by Bell Mobility and that any features, options, network facilities or other elements of the Service may be modified, discontinued or terminated by Bell Mobility, in its sole discretion upon notice to you. To the extent that you have selected an agreement with a committed term, you agree that the cancellation fee set out above represents a reasonable pre-estimate of Bell Mobility's damages in the event that you do not complete your committed term. To the extent that you have selected a pre-paid service, you agree that any value added to your prepaid account is non-refundable.

Consultant's Initials

Customer Signature

Promotional features are free for the stated duration, after which regular monthly feature rates will apply. The customer agrees with the rate plan, features and payment option described above. (Customer Initials _____)

Bell Terms and Conditions of Wireless Service

Thank you for selecting Bell Mobility Inc. ("Bell") as your wireless service provider. The following terms and conditions of service (the "Terms of Service") are needed for legal reasons and are part of your service agreement (the "Agreement") that governs your relationship with Bell (sometimes referred to as "us" or "we"). The Agreement is binding on you and us for each Device and for the Services you receive from us.

1. Definitions

Early Termination Fee (or ETF): The fee you must pay us if we or you terminate the Services and/or this Agreement, before completing a Committed Service Period, or if you do not activate the Device within 45 days of its purchase date. The ETF is the greater of (i) 100\$ or (ii) \$20 per month remaining in the Committed Service Period on termination up to a maximum of \$400. Other early termination fees may apply to special offers or promotions, as notified to you at or before the time you subscribe to the offer or promotion. The ETF and these other early termination fees are a genuine pre-estimate of damages Bell will incur due to the early termination of the Services and not a penalty.

Change Fee: The fee posted on the website www.bell.ca from time to time that you must pay us if you change your Services from the plan that you originally committed to at the time of activation of the Services. The Change Fee is a genuine pre-estimate of damages Bell will incur due to the change and not a penalty.

Committed Service Period: The period of 30 days, 12 months, 24 months, 36 months, or any other period offered by us and selected by you during which you choose to commit to receive Service for a Device, starting on the date Service for that Device is activated.

Devices: Any wireless communication device, including a mobile phone, pager, camera or video phone, data device, wireless modem or air card, handheld computer or other communicator, and any replacements or upgrades of these, that are intended for use with the Services.

e9-1-1 Services: Any emergency services that we are required to provide.

Long Distance Charges: The charges you must pay for establishing long distance connections with your Device, including charges for foreign taxes Bell must pay in providing for long distance services provided to you.

Roaming Charges: The charges you must pay when the communication made with your Device is routed to another providers network, including foreign taxes Bell must pay in providing roaming services to you.

Service or Services: The wireless voice, data and other services provided by or through Bell, including monthly access, system access, local plans, airtime, data network access, data usage, e-911 Services, 411 services, voicemail, call display, conference calling, other features, long distance and roaming services, 10-4 services, paging services, text, picture, video or other multimedia messaging, content, downloads, applications, browser usage, Wi Fi hotspot usage, other usage, wireless payment and other transactions, number transfers, data support, client care, activation, programming, changes (such as account transfer or change to other rate plans), upgrades and administration (such as for NSF cheques and reinstatement after suspension and collection efforts) and re-connection.

System Access Fee: The fee that may be charged to you to help recover the costs associated with operating and maintaining a wireless network, including costs for ongoing maintenance, new equipment installations and technology upgrade. It is not required by nor collected for the government.

Term: The period starting on the date Service is activated for a Device and ending on the termination of this Agreement.

2. Services. Services are available in Bell's and its roaming partners' coverage areas on compatible devices where technology permits. To maintain or improve the Services, or for other business reasons, Bell and its roaming partners may make changes to the Services, network or other facilities (including changes in and replacement of technology), and Bell and its roaming partners may enlarge, reduce or change their coverage areas at their discretion, without notice, and are not liable for any changes in your ability to use the Services or the Device, including compatibility issues with any Device, as a result of such changes. If you roam in a roaming partner's coverage area you are also subject to the terms and conditions of the roaming partner including any limitation or exclusion of liability. When you request access to or downloads of content or applications, Bell also provides you data transport services (for which additional data charges are payable at Bell's then current standard rates) and roaming and long distance services (for which Roaming Charges and Long Distance charges are payable) as required to access the content or applications. We may charge you for having a client care representative complete a transaction which can be completed over the telephone, online or through other automated means available to you. You will be advised in advance before you incur these client care charges.

3. Pricing. We will not increase your basic monthly voice plan charge or out-of-bundle airtime charge during any Committed Service Period, as long as you remain qualified to receive your chosen plan and Services throughout the Committed Service Period. If at any time you no longer qualify to receive a plan or the Services at the fees offered to you (for example, if you no longer qualify for a

corporate plan or an employee plan, due for instance to termination of employment or termination of a corporate plan) then Bell may transfer you to a comparable Service and plan, at the appropriate fees and charges for which you then qualify, and you accept same. During the Term we may increase other fees (including the System Access Fee), and charge additional fees, after giving you 30 days advance notice. Any promotional and upgrade offers are offered at our discretion for limited periods of time.

4. Protection of your privacy. All information that Bell keeps about you is confidential, other than publicly available information such as your name, address and listed telephone number. Unless you provide express consent or disclosure is pursuant to a legal power, Bell will not disclose your personal information to anyone other than to:

- i) you;
- ii) a person who, in our reasonable judgment, is seeking your personal information as your agent;
- iii) another telecommunications service provider to provide you with efficient and cost-effective telecommunications service;
- iv) another company to supply you telephone or telephone directory related services;
- v) a public authority if it appears there is imminent danger to life or property.

Express consent may be taken to be given by you where you provide: written consent; oral confirmation verified by an independent third party; electronic confirmation through the use of a toll-free number; electronic confirmation via the Internet; oral consent, where an audio recording of the consent is retained by Bell; or consent through other methods, as long as an objective documented record of your consent is created by you or by an independent third party.

We also protect your personal information in accordance with the Bell Customer Privacy Policy and the Bell Code of Fair Information Practices, which apply to the Bell Companies, including Bell Canada, Bell, Bell ExpressVu, Bell World stores and Espace Bell stores. To view our full Policy and Code, please visit www.bell.ca/privacy.

5. Sharing of information. By agreeing to enter into this Agreement, you consent to the sharing of account and profile information held about you by each of the Bell Companies with the other Bell Companies to help the Bell Companies better identify your communication and entertainment needs, and to provide you with relevant information, advice and solutions. If you do not wish to have your account and profile information shared by the Bell Companies, please advise Client Care at the addresses or numbers listed below. You understand that without this consent, the Bell Companies will be limited in their ability to provide you with a simplified Bell client experience and to provide you with relevant offers to suit your needs.

6. Credit information. You also consent to (i) Bell collecting information about your credit history from another Bell Company, credit grantor or credit reporting agency and maintaining and using information about your credit history, to activate your Service and assist in collecting amounts owed by you, and disclosing your Bell credit history to other credit grantors and credit reporting agencies, and (ii) if you are a client of another of the Bell Companies, to receiving one bill for the Service and the services of the other Bell Companies if and when such billing consolidation is available.

7. Your telephone number and identifiers. You do not own the telephone number or other identifiers that we have provided or assigned to you and we reserve the right to change any of them if required. We will notify you in advance and we will not be liable for any costs, damages or losses associated with this change.

Your telephone number may be automatically transmitted to the person you call, other carriers, or to us. You may permanently block the display by telling us when you activate your service, or on a per call basis at any time by dialling *67 before you dial the desired phone number. If you choose to permanently block your display, you can unblock the display by dialling *82 before you dial the desired phone number.

8. Transferring Your Number to Bell. If you request to transfer a phone number that is currently assigned to you from your existing service provider to Bell, Bell shall make the "transfer-in" request to your existing service provider on your behalf provided that you have the right to make the request. You represent and warrant that you have the right to make the request and you authorize Bell to make the transfer-in request to the other service provider on your behalf and to share your name, telephone, number, address and other personal information relevant to the transfer request with the other service provider. You agree to complete and sign a request form if necessary. You cannot transfer the services of the other service provider, including any features, applications or content, IP address, or any device to Bell. You are responsible to pay all amounts owing on your account with the other service provider, including early termination charges if applicable.

9. Transferring Your Number to Another Service Provider. Provided that your assigned account and phone number are active, then, in connection with the termination of Services with respect to a Device, Bell shall forthwith process a "transfer-out" request for the wireless phone number assigned to you that is made on your behalf by, and received by us from, your new chosen service provider. An Early Termination Fee applicable to the termination of

the Services will apply. You shall pay the monthly charges applicable for the 30 days after the transfer is requested, in lieu of the 30 days advance notice required under Section 24 of these Terms of Service. You cannot transfer the Services, including any features, applications or content, IP address, or any Device to your new service provider. We may be required to contact you in connection with a transfer-out request for the purposes of making any adjustments to your rate plan, account, invoicing or services that are required as a result of the transfer-out request or termination of the Services, and you consent to such contact.

Bell is not responsible for any interruption, disruption or disconnection of services associated with the telephone number which is the subject of a transfer request.

10. Warranty. The performance, quality, or suitability of your Device and any accessories or other equipment provided to you in connection with the Service are subject to the manufacturers' warranties and the specifications of Bell for the Device and such equipment, and any extended warranty that you may have purchased. Any extended warranty claims must be made in accordance with the terms of the actual warranty purchased. Your remedy for failure of a Device to meet any applicable warranty is specified in the manufacturer's warranty.

You may return your Device and Bell will provide you with a refund of the amount you paid for the Device, if the Device is returned within 15 days of purchase or 15 minutes of use, whichever occurs first, to the store where purchased or to the address specified for returns if purchased online or over the phone, in "like new" condition with all components, manuals and original packaging. You are responsible for payment of any minutes, usage or service incurred. However, you continue to be bound by your Service Agreement and must pay the Early Termination Fee if you choose to terminate the Agreement.

For more details on our warranty policies for Devices and other equipment, please visit www.bell.ca/warrantyandrepairs or a Bell retailer. Dealers may have different warranty, repair and return policies.

WE DO NOT WARRANT OR GUARANTEE THAT THE DEVICE, EQUIPMENT OR SERVICES WILL OPERATE ERROR-FREE OR WITHOUT FAILURE OR INTERRUPTION. WE DO NOT WARRANT OR GUARANTEE THE PRIVACY OR SECURITY OF ANY COMMUNICATIONS WHILE YOU ARE USING THE SERVICES, EQUIPMENT OR THE DEVICE.

BELL DISCLAIMS ANY OTHER REPRESENTATIONS, WARRANTIES AND CONDITIONS, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, EXCEPT TO THE EXTENT THAT THIS DISCLAIMER IS EXPRESSLY PROHIBITED BY ANY LAW TO WHICH BELL IS SUBJECT.

Your remedy for failure of a Service to meet any applicable warranty is a refund of charges related to any such failure of that Service lasting at least 24 hours to a maximum of \$20, upon written request approved by us acting reasonably.

11. Updates. To ensure continuity of the Services, the integrity of Bell's network, for proper maintenance of your Device and the Services, or to comply with manufacturers' warranties, Bell may update the software, features and settings on your Device. You agree to and shall permit Bell to make such upgrades and changes as necessary without notice.

12. Pre-Authorized Payment. You expressly authorize Bell to charge your credit card or other pre-authorized payment vehicle the amount of any charges due under your account if (a) you have requested pre-authorized payment via credit card or other pre-authorized payment vehicle, (b) such charges (including any ETF) are outstanding or (c) the Services and this Agreement are terminated. This will constitute Bell's sufficient authority for doing so. You promise that the credit card for which you have provided information to Bell is in your name, is valid and has not expired. You promise to promptly advise Bell if your credit card information changes due to its loss, theft, cancellation or expiry or other reason.

13. Credit and Spending Limit. We may impose a credit and spending limit on your account at any time. The Services may be suspended at any time if your balance, including unbilled usage and pending charges and adjustments, exceeds this limit. Notwithstanding such limit or suspension, you are obligated to pay us any amounts owing in excess of such limit. We may also change your limit at any time. We will give you advance notice if we impose or change a credit and spending limit. If we suspend the Services, you must pay down your account to an amount below your limit before we will re-start the Services. We may charge an administrative fee to re-start the Services. This credit and spending limit will be imposed, in Bell's discretion, as an alternative to any required security deposit, but we are not obligated to impose it.

14. Security deposits. Should your credit rating or usage charges warrant, we may require a refundable security deposit from you at any time during the Term. After 6 months of timely and consistent payments of your account in full, your security deposit will be, at our option, either (a) returned to you, or (b) applied to your account, in either case without interest. Bell may set off against the security deposit, if any, outstanding amounts, fees and charges owed by you to Bell.

15. Payments. You agree to pay all applicable fees, charges and taxes relating to the Services and the Device(s). If you are a Prepaid client please see "Prepaid Services" paragraph below. If you subscribe to a post-paid plan, your monthly bill is payable upon the date of the invoice and if payment is not received by Bell before your next invoice date you will be charged interest on the balance owing at the rate of two per cent per month (or 26.82% per year) (or such other rate as Bell notifies you in writing), calculated from the date of the invoice. If you are paying by mail or

a financial institution, allow adequate time (typically 5 to 7 days) for payment to reach us by the payment date. Your monthly charges will include your monthly fee applicable to your plan (including any data plan) (if you subscribe to a post-paid plan) and all applicable taxes, and your invoice will include charges and fees and applicable taxes for other Services provided to you at Bell's then current standard rates (except as otherwise specified in your Agreement). Long Distance Charges and Roaming Charges may apply to use of the mobile browser and other data applications. Bell reserves the right to require immediate payment in full of amounts, whether billed or not, that are inconsistent with your normal usage pattern. Bell will apply any credits due to you against future charges payable by you under this Agreement, if you notify us within 90 days of receipt of your invoice for which a credit is requested. If you are entitled to a credit from us, you represent and warrant that you have made no separate claim for a refund for the same amount from a financial institution. To correct any payment made by you through electronic means (such as Internet or telephone banking or ATM machine), you must first request your financial institution to make the correction. We may charge you an administrative fee for payments rejected for insufficient funds.

If at the end of any Committed Service Period you continue to receive the Services or keep your Device activated on our network, you will continue to be charged fees and charges in accordance with the Service plan and features you had selected and for all other Services provided to you unless or until (a) you contact us to change your Services (in which case a Change Fee may apply) or (b) such plan or features are no longer available, in which case Bell may transfer you (at no Change Fee and on 30 days notice) to an alternate plan.

16. Prepaid Service. Prepaid clients are also subject to this Agreement, which shall be in effect on a month-to-month basis until your Services are terminated or your Device is deactivated due to inactivity as provided for below. You will not receive a monthly bill or any call or usage detail records. Charges will be deducted from your prepaid account (i) immediately for usage and pay-per-use Services, and (ii) every month for recurring features and services. Charges will include a monthly 9-1-1 fee and System Access Fee. If your account remains at \$0 for an extended period of time (currently 120 days) or such other period as Bell may notify you, your Services and Device will be deactivated. If you wish to reactivate, a re-activation fee may apply and you may be assigned a new phone number. Features and Services may be cancelled or suspended if a negative account balance occurs. Certain prepaid features you subscribe to require a positive balance in your prepaid account to remain active. If you use an automatic top-up program to top up your prepaid account, funds may take up to 48 hours to be deposited in your account. The top-up amount will include an amount to clear any negative balance. For more information about Bell Prepaid Service, please visit our website at bell.ca/wirelessprepaid. Or call 1-888-537-9999 from a landline or #321 from your cellphone. You must provide us with accurate name, address and contact information for notice purposes.

17. Transferring responsibility. You may not transfer your account or Services to anyone else without our prior consent. You must contact our Client Care department and a transfer service fee may be charged. Bell may transfer all or part of this Agreement including any rights in accounts receivable at any time without prior notice or consent.

18. Loss or theft. You shall notify us immediately at the telephone numbers set out below if your Device is lost, stolen or destroyed. You are responsible for the cost of replacing it and for all fees and charges incurred before you notify us.

19. Use of Service. You are responsible to safeguard your Device, and for the use of your Device and the Services by you and any other persons, except as provided under Section 17 above. You shall not use or allow others to use the Service or your Device if such use:

- is for, or results in, any illegal, abusive, annoying or offensive activities, including making available offensive content, the commission or encouragement of a criminal offence, stalking, harassment, spamming, disrupting or interfering with the Internet, any network, computers or other devices, transmission of a virus or other harmful component, defamation, intellectual property infringement, or interference with other clients' service;
- consumes excessive network capacity in Bell's reasonable opinion, or causes our network, or our ability to provide services to others, to be adversely affected;
- is for multi-media streaming, voice over Internet protocol or any other application which uses excessive network capacity that is not made available to you by Bell;
- is to operate an email, web, news, chat or other service.

You shall not threaten, abuse or harass any Bell employee or representative. You shall not commit, attempt, to commit, or allow others to commit or attempt to commit, any fraud against Bell including fraudulently obtaining Services or Devices, or transforming outbound communications into incoming communications or otherwise fraudulently avoiding applicable charges, and shall not otherwise abuse flat rate or unlimited use plans, or allow others to do so. You shall not resell, transfer, distribute, share or exploit for commercial purposes any Service or engage in or allow any alteration, copying, reproduction of or tampering with electronic serial numbers or other identification, signalling or transmission functions or components of your Device. In addition, you must follow all other service regulations issued or adopted by us. Bell may

immediately suspend or terminate all or part of your Services and this Agreement if you breach any of these "Use of Service" provisions.

20. Additional Terms of Use for GSM Subscribers. The following terms and conditions apply to each GSM Device/SIM card ("GSM Device") you connect to our network and for the roaming services we provide to you for your GSM Device via roaming service provider(s).

- (i) You agree that it is a physical given that for mobile telecommunication service the possibility of creating or maintaining a connection and the quality of the connection are not equal or adequate in every location at any time.
- (ii) You agree that the roaming services may be adversely affected and may (temporarily) be unavailable as a result of physical factors (such as buildings, tunnels, mountains, etc.), atmospheric circumstances, or adjustments to or maintenance of the network of another provider of telecommunication services, failure in the interconnection, jamming transmitters, or other causes.
- (iii) You shall prudently protect the GSM Device against loss, abuse, theft or damage.
- (iv) If the GSM Device is no longer in your possession due to loss, theft or damage, or if you suspect abuse of the GSM Device, you must contact Bell Mobility to block the GSM Device.
- (v) Upon termination of the agreement or if the roaming services are no longer purchased, you shall destroy the GSM SIM Card.
- (vi) You warrant normal use of the GSM Device for the purpose of purchasing roaming services, as intended by such providers according to reasonable standards. You shall be liable for any damage arising as a result of unlawful use of the roaming services and the GSM Device.
- (vii) You shall refrain, and prevent others, from using the GSM Device or roaming services for any purpose (pattern) other than that intended by the relevant telecommunications operator, in any way whatsoever, including "annoyance", "spamming", or any other form of harassment, creating, or having third parties create, connections with buy lines on a large scale or committing criminal offences.

21. Indemnity. You are responsible for and will indemnify us for all damages, losses, expenses and any action, claim or judgment which may be made against us by anyone in connection with the use of your Device, the Service or your violation of this Agreement.

22. Licenses. You grant us and our suppliers a world-wide, royalty-free, unrestricted license to use, copy, adapt, transmit, display and perform, distribute and create compilations and derivative works from, any and all user content you elect to post in connection with the Service, solely as required for us to provide you the Service and no other purpose. You acknowledge that we may store your user content on our or our suppliers' facilities for the purposes of you accessing such content, or others that you wish to have access such content, but that if such content is not accessed within a certain period of time (not less than 30 days from the last access unless we tell you otherwise) or if your Services terminate, we may delete such content without notice to you. If you upgrade or replace a Device, content including pictures, contacts, music, screensavers, games and ringtones may not be capable of being transferred to the other Device.

By enabling or activating any aspect of the Services, including applications, transactions, downloads, games or other content, you agree to abide by any written end-user license, warranty and other terms and conditions that are made available in connection with the use of such aspects of the Services.

23. Changes to this Agreement and the Service. At any time you may contact us to change your rate plan and other Services. Bell may charge you the Change Fee if you reduce, upgrade or otherwise change your Service from the plan and features for which you originally committed at the outset of the Committed Service Period. You agree that this Agreement and any fees, charges or other obligations and any features, options, or other aspects of the Services, may be modified, discontinued or terminated by Bell except as otherwise specified in this Agreement. We will notify you by providing 30 days advance notice of any change that affects you. Nothing in this Agreement shall be construed as obligating you to accept receipt of the Services after any change is made to this Agreement, the Services or otherwise; however, your sole remedy in the event of such a change shall be termination of the Services including the payment of any ETF that may apply, upon providing 30 days advance written notice. Should you continue to receive the Services after such change is effective, you expressly agree that no additional written agreement or express acknowledgement shall be required to accept such change and, unless otherwise prohibited by law, you specifically waive any and all statutory requirements for notice and express acceptance of such changes except for those provided in this paragraph. You agree that you cannot change this Agreement and that no oral or written statement or representation of any sales agent, representative or employee of Bell made to you can change this Agreement.

24. Ending your Agreement and Services. You may contact us at Bell Client Care at the numbers provided below to terminate all or part of the Services with respect to a Device, subject to the following:

You may cancel a feature or option. You will be billed the remainder of any applicable monthly charge and any early termination fees applicable to such feature or option in connection with any special offers or promotions.

If you are a prepaid client, you may cancel your Services and this Agreement on 30 days advance notice. There is no ETF. Any balance remaining in your account on termination is non-refundable.

If you are on a monthly post-paid plan, you may cancel your Services and

this Agreement on 30 days advance notice. You must pay all applicable early termination fees including the ETF.

We may contact you to end your Agreement and the Services by providing you 30 days advance written notice, or at any time without notice if you do not pay any amount owing when due, including a required deposit, or you otherwise breach any term of this Agreement. You must pay any Early Termination Fee if we end your Agreement and the Services as a result of your non-payment or other breach of the Agreement.

Upon termination of the Services and this Agreement, you must pay in full all charges that are due including any ETF, late payment fees and any outstanding payments, fees and charges owing under this Agreement. This obligation survives termination of this Agreement. Bell will provide a refund of the amount of any credits which remain outstanding (after netting out any amounts payable by you) upon the termination of this Agreement.

You must contact your financial institution to cancel any direct debit and credit card authorizations relating to your account.

25. LIMITS ON OUR LIABILITY. EXCEPT FOR NON-COMPLIANCE WITH APPLICABLE WARRANTIES OR CONDITIONS (IN WHICH CASE OUR ENTIRE RESPONSIBILITY IS SET OUT IN SECTION 10 ("WARRANTY AND RETURN POLICY"), PHYSICAL INJURIES OR DEATH, DAMAGE TO PROPERTY CAUSED BY OUR GROSS NEGLIGENCE, OR OUR BREACH OF SECTION 4 ("PROTECTION OF YOUR PRIVACY"), WE ARE NOT LIABLE TO YOU OR ANYONE USING YOUR DEVICE OR THE SERVICES OR ANY THIRD PARTIES INCLUDING FOR THE FOLLOWING:

- I) DEFECTS, FAILURES OR INTERRUPTIONS IN SERVICE, INCLUDING TRANSMISSION;
- II) ANY DAMAGES, LOSS OF PROFITS, LOSS OF PROPERTY, LOSS OF EARNINGS, LOSS OF BUSINESS OPPORTUNITIES, OR ANY OTHER LOSS, HOWEVER CAUSED, INCLUDING FROM USE OF THE SERVICES OR YOUR DEVICE;
- III) ANY CONTENT TRANSMITTED ON OR RECORDED BY OUR FACILITIES OR OUR SUPPLIER'S, INCLUDING CONTENT THAT MAY BE ILLEGAL, DANGEROUS, DEFAMATORY, OFFENSIVE OR ANNOYING OR WHICH MAY INFRINGE UPON OTHERS' INTELLECTUAL PROPERTY, PRIVACY OR OTHER RIGHTS, OR ANY CONTENT, APPLICATION OR SERVICES PROVIDED TO YOU BY A THIRD PARTY FOR USE WITH YOUR DEVICE OR THE SERVICES, EVEN IF WE BILL YOU FOR SUCH CONTENT, APPLICATION OR SERVICES ON BEHALF OF SUCH THIRD PARTY;
- IV) ANY VIOLATION BY YOU OF THE AGREEMENT, YOUR NEGLIGENCE, OR ACTS OR OMISSIONS IN CONNECTION WITH THE SERVICES, OR YOUR DEVICE; AND/OR
- V) LOSS, THEFT, DAMAGE TO OR UNAUTHORIZED USE OF THE SERVICES, YOUR DEVICE, ANY EQUIPMENT, ANY BELL PREPAID CARDS, VOUCHERS, COLLATERAL, ELECTRONIC RECEIPTS OR THE 2 DIGIT PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER;

The following applies when we provide e9-1-1 services: (a) our liability is not limited by the limitations set out below in cases of our deliberate fault, gross negligence or anti-competitive conduct or in cases of breach of contract where the breach results from our gross negligence; (b) except in cases where our negligence results in physical injury, death or damage to your property or premises, our liability for negligence related to our provision of e9-1-1 services is limited to the greater of \$20 and three times the amount you would otherwise be entitled to receive as a refund for the provision of defective service under this agreement; (c) in addition, in respect of our provision of e9-1-1 services, we are not liable for: (i) libel, slander, defamation or the infringement of copyright arising from material or messages transmitted over our telecommunications network from your property or premises or recorded by your device or your or our equipment; (ii) damages arising out of your acts, default, neglect or omission in the use or operation of the device or equipment we have provided to you; and (iii) any act, omission or negligence of other companies or telecommunications systems when facilities of such other companies or telecommunications systems are used in establishing connections to or from your facilities and device and equipment.

26. Notices. Bell may use e-mail, text messages, telemarketing, phone, direct mail, voice mail or any other method which provides reasonable notice to you, to send you notices and changes under this Agreement and to inform you about products and services from Bell and related Bell companies that we think will interest you. You agree to give us prompt notice of any change of name, address, telephone number or other contact information.

All client care issues should be addressed to the Client Care Department at the telephone numbers or addresses listed below, provided that you must contact us at the phone numbers provided below in order to terminate your Services or this Agreement. All notices of legal proceedings or legal demand letters must be forwarded in writing to Bell Mobility, Law Dept., 5099 Creebank Road, Mississauga, Ontario CANADA L4W 5N2.

27. General. Bell is a federally-regulated undertaking and as such, this Agreement, including all matters relating to its validity, construction, performance and enforcement, shall be governed by applicable federal laws and regulations of Canada, and only those provincial laws and regulations applicable to it in the province in which the address you provided us is located. These terms and conditions are subject to amendment, modification or termination if required by such laws or regulations. If any provision in this Agreement is declared to be invalid or in conflict with any such law or

P-4 /D-1 Contrat de service Mobilité et Modalités du service sans fil de Bell datés du 30 juin 2007 (versions française et anglaise), en liasse (suite)

Contract (Select File from menu to print)

Page 6 of 6

regulation, that provision may be deleted or modified, without affecting the validity of the other provisions. In the event and to the extent of any conflict or inconsistency among or between this Agreement and any other documentation made available to you in connection with the Services or your Device, the terms and conditions of this Agreement shall prevail. This Agreement does not grant any personal or real property rights in the Service. You agree that this Agreement shall be written in the English language. Les parties aux présentes conviennent à ce que ce document soit rédigé dans la langue anglaise. If you are a business, corporation or other entity, then you and the individual user of the Services and the Device shall be jointly responsible for all obligations in this Agreement, individually and together. You represent and warrant that you are of legal age to enter into an agreement of this kind.

28. AGREE AND ACTIVATE. BY (A) SIGNING THE AGREEMENT, WHICH INCLUDES THESE TERMS OF SERVICE, (B) CLICKING "I AGREE" OR SIMILAR ACCEPTANCE IF THIS AGREEMENT IS PRESENTED TO YOU VIA THE INTERNET, (C) OTHERWISE REGISTERING YOUR CONSENT WITH US (SUCH AS VIA A CLIENT CARE REPRESENTATIVE OR AN INTERACTIVE VOICE RESPONSE SYSTEM) OR (D) ACTIVATING THE SERVICE, YOU AGREE WITH THE TERMS AND CONDITIONS OF THE AGREEMENT, INCLUDING THE LIMITS ON OUR LIABILITY AND AGREE TO CAUSE ALL PERSONS WHO USE THE SERVICES OR DEVICE UNDER YOUR ACCOUNT TO COMPLY WITH THIS AGREEMENT.

IF YOU DO NOT AGREE WITH THIS AGREEMENT, DO NOT PROCEED WITH THE ACTIVATION OF YOUR SERVICE AND PLEASE RETURN THE DEVICE TO US IN ITS ORIGINAL CONDITION WITH ALL INCLUDED ACCESSORIES, MANUALS AND PACKAGING INTACT WITHIN 15 DAYS OF THE PURCHASE DATE.

IF YOU DO NOT ACTIVATE THE DEVICE ON OUR NETWORK WITHIN 45 DAYS OF THE DEVICE PURCHASE DATE YOU WILL BE LIABLE FOR THE EARLY TERMINATION FEE.

You acknowledge that Bell need not sign this Agreement in person and in your presence to have it constitute a valid, binding and enforceable agreement.

29. TO CONTACT US:

By Telephone:

From any phone: 1 800 667-0123

From the United States: 1 800 667-ROAM (7626)

In Person:

200 Boul. Bouchard
Dorval, QC
H9S 5X5
(8:30 a.m. - 5:30 p.m.) EST

5099 Creebank road East/Main entrance
Mississauga, On
L4W 5N2
(8:30 a.m. - 5:30 p.m.) EST

P-6/D-12 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 3 mai 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 19 avril 2012, en liasse

Emmanuelle Rolland
Tel. (514) 954-3145
erolland@blg.com

Borden Ladner Gervais
1000, rue Du La Gauchetière Ouest
Bureau / Suite 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
t. 514.879.1212
téléc. 514.954.1905
blg.com



SOUS TOUTES RÉSERVES

PAR COURRIEL

Le 3 mai 2012

Me David Bourgoin
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
67, rue Ste-Ursule
Québec (Québec)
G1R 4E7

Sujet: *Gagnon c. Bell Mobilité*
C.S.M. 500-06-000496-105
Notre dossier: 291989-000084

Cher confrère,

La présente fait suite à la vôtre du 19 avril dernier en vue de l'interrogatoire d'un représentant de notre cliente Bell Mobilité. Vous trouverez donc ci-après l'information que notre cliente a pu retracer à ce moment-ci, plusieurs des demandes nécessitant par ailleurs des recherches additionnelles et, dans certains cas, des calculs. Ces informations pourront être fournies par voie d'engagements, sous réserve des objections qui pourraient être soulevées.

Nous vous rappelons que l'information communiquée est sujette à la règle implicite de confidentialité interdisant qu'elle soit utilisée à d'autres fins que la préparation du procès ou qu'elle soit communiquée à des tiers sans l'autorisation du tribunal (*Lac d'amiante du Québec Ltée. c. 2858-0702 Québec Inc.*, [2001] 2 R.C.S. 743).

Demande 1 : Selon notre compréhension de la demande telle que formulée, nous vous référons aux paragraphes 50 à 52 de la Défense de Bell Mobilité.

Demande 2 : Les frais encourus par Bell Mobilité pour l'activation d'un nouveau client, tels que décrits au paragraphe 51 de la Défense de Bell Mobilité, étaient en moyenne :

2007 : 404 \$
2008 : 395 \$
2009 : 350 \$
2010 (avant le 30 juin 2010) : 328 \$.

P-6/D-12 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 3 mai 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 19 avril 2012, en liasse (*suite*)



- Demande 3 : Nous sommes en attente de cette information et vous la communiquerons dès réception.
- Demande 4 : Une évaluation sommaire révèle la ventilation suivante quant aux frais encourus par Bell Mobilité pour le renouvellement de contrat de Denis Gagnon :
- Rabais sur l'appareil : 149,95 \$
Commission et marketing de l'appareil et du service : 97 \$
- À ces frais s'ajoutent les coûts d'investissements dans les infrastructures, les frais d'administration et la perte de profits, lesquels requièrent des calculs plus élaborés.
- Demandes 5 à 8 : Nous ne sommes pas en mesure de fournir ces informations qui requièrent des calculs élaborés.
- Demande 9 : Cette information ne nous apparaît pas pertinente aux fins du calcul du préjudice subi par Bell Mobilité.
- Demande 10 : Nous sommes en attente de cette information et vous la communiquerons dès réception.
- Demandes 11 et 12 : Notre cliente ne connaît pas ces informations.
- Demandes 13 à 16 : Aucune de ces demandes ne correspond au recours. Nous tenterons par ailleurs de vous communiquer l'information correspondant aux frais de résiliation facturés et perçus depuis le 1^{er} janvier 2007, et ce, pour les contrats conclus avant le 30 juin 2010.

Enfin, M. Mark Vella, Directeur Finance, témoignera en anglais sur les faits allégués dans la Défense et nous vous invitons à communiquer avec la soussignée pour fixer la date, l'heure et le lieu de l'interrogatoire.

Salutations distinguées,

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.

Emmanuelle Rolland
/hb
c. c. Me Benoît Gamache

P-6/D-12 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 3 mai 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 19 avril 2012, en liasse (*suite*)



BARRISTERS
SOLICITORS LLP

67, Sainte-Ursule, Québec (Québec) G1R 4E7
6090, Jarry Est, bureau B-4, Montréal (Québec) H1P 1V9

David Bourgoin, avocat
Ligne directe : 418 523-4222
Télécopieur : 418 692-5695
dbourgoin@bga-law.com

« **SOUS TOUTES RÉSERVES** »

PAR COURRIEL

Québec, le 19 avril 2012

Me Emmanuelle Rolland
BORDEN LADNER GERVAIS, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
1000, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 900
Montréal (Québec) H3B 5H4

Objet : Denis Gagnon
c. : Bell Mobilité
N/D : BGA 0041-1
No de Cour : 500-06-000496-105

Chère Consœur,

En prévision des interrogatoires après défense, nous vous demandons de nous transmettre les informations et documents suivants relativement aux activités de votre cliente au Québec, lesquels feront de toute façon partie des engagements dans l'éventualité où vous auriez des objections à cette étape :

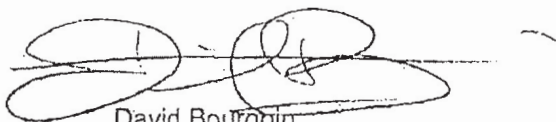
1. Ventilation du calcul des dommages (coûts et pertes) prévus dans les clauses contractuelles à titre de frais de résiliation anticipée
2. Ventilation des frais encourus par Bell Mobilité pour l'activation d'un nouveau client entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010
3. Ventilation des frais encourus par Bell Mobilité pour un renouvellement de contrat ou un nouveau contrat avec un client existant entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2010
4. Ventilation des dommages (coûts et pertes) subis par Bell Mobilité en raison de la résiliation de contrat de Denis Gagnon
5. Marge bénéficiaire brute mensuelle de Bell Mobilité sur la téléphonie sans-fil du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2011, à l'exclusion de l'échange de données

P-6/D-12 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 3 mai 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 19 avril 2012, en liasse (*suite*)

6. Marge bénéficiaire nette mensuelle de Bell Mobilité sur la téléphonie sans-fil du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2011, à l'exclusion de l'échange de données
7. Marge bénéficiaire brute mensuelle de Bell Mobilité sur le forfait de Denis Gagnon à compter du 1^{er} janvier 2007
8. Marge bénéficiaire nette mensuelle de Bell Mobilité sur le forfait de Denis Gagnon à compter du 1^{er} janvier 2007
9. Montant total payé par Bell Mobilité à tous ses fournisseurs pour l'achat d'appareils sans-fil du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2011
10. Montant total payé à Bell Mobilité par ses clients pour l'acquisition d'un appareil sans-fil du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2011
11. Nombre de nouveaux clients de Bell Mobilité obtenus suite à la résiliation d'un contrat signé avant le 30 juin 2010 chez un autre fournisseur de services sans-fil
12. Nombre de clients de Bell Mobilité ayant résilié un contrat signé avant le 30 juin 2010
13. Montant total facturé par Bell Mobilité en frais de résiliation de contrat depuis le 1^{er} janvier 2007
14. Montant total perçu par Bell Mobilité en frais de résiliation de contrat depuis le 1^{er} janvier 2007
15. Montant total facturé par Bell Mobilité en frais de résiliation de contrat du 1^{er} janvier 2007 au 30 juin 2010
16. Montant total perçu par Bell Mobilité en frais de résiliation de contrat du 1^{er} janvier 2007 au 30 juin 2010

Auriez-vous par ailleurs l'obligeance de nous communiquer dans les meilleurs délais l'identité et les disponibilités des témoins qui seront en mesure de répondre à toute question se rapportant au présent litige et aux informations ci-avant demandées, lesquelles ne sont évidemment pas limitatives.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, Chère Consœur, mes salutations distinguées.



David Bourgoin
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
DB/st

c.c. : Me Marie Audren

P-7/D-13 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux engagements Mark Vella) du 19 septembre 2012

Emmanuelle Rolland
Tel. (514) 954-3145
erolland@blg.com

Borden Ladner Gervais BENOÎT S.A.S. LLP
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau / Suite 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
Tel. 514 879.1212
Téléfax 514.954.1905
blg.com



SOUS TOUTES RÉSERVES

**PAR LA POSTE ET
PAR COURRIEL**

Le 19 septembre 2012

Me Benoît Gamache
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
6090, rue Jarry Est
Bureau B-4
Saint-Léonard QC H1P 1V9

**Sujet: *Gagnon c. Bell Mobilité*
C.S.M. 500-06-000496-105
Notre dossier: 291989-000084**

Cher confrère,

La présente fait suite l'interrogatoire de M. Mark Vella du 18 juin 2012. Veuillez trouver ci-dessous les réponses aux engagements pris lors de cet interrogatoire.

Engagement 1 : Voir l'organigramme sous pli.

Engagement 2 : Cette information est confidentielle, car elle révélerait aux concurrents de Bell sa part du marché provincial par segment (consommateurs vs. compagnie) et son évolution à travers le temps. Veuillez vous référer à l'engagement 3 pour obtenir l'information relative aux abonnés visés par le présent recours collectif, qui ont mis fin à leur contrat.

Engagement 3 : En moyenne, environ 55 000 abonnés par année ont mis fin à leur contrat au Québec avant le 30 juin 2010. En voici le détail :

ETF Termination Date	ETF Subscribers
2007	67,586
2008	57,610
2009	62,088
2010	58,286
2011	29,632
Grand Total	275,202

P-7/D-13 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux engagements Mark Vella) du 19 septembre 2012 (suite)



Engagement 4 : En moyenne, pour les contrats signés avant le 30 juin 2010, Bell Mobilité a facturé 15,7 millions de dollars par année en frais de résiliation de contrat, ce qui correspond approximativement à 286 \$ par abonné.

Engagement 5 a) : Veuillez vous référer à la réponse donnée à l'engagement 4 ainsi qu'au tableau suivant :

Year ETF was charged	Charged
2007	\$20,326,909
2008	\$17,369,245
2009	\$17,988,487
2010	\$16,500,264
2011	\$6,473,871
Total	\$78,658,776

Handwritten signature: Mark Vella

Engagement 5 b) : En moyenne, pour les contrats signés avant le 30 juin 2010, Bell Mobilité a reçu 3,9 millions de dollars par année, ce qui équivalait à 72 \$ par abonné. En voici le détail :

Year ETF was charged	Collected
2007	\$3,777,747
2008	\$4,112,175
2009	\$4,292,268
2010	\$4,574,736
2011	\$2,969,137
Total	\$19,726,063

Engagement 5 c) : Nous vous référons à la réponse donnée à l'engagement 3.

Engagement 5 d) : Nous vous référons à la réponse donnée à l'engagement 5 b).

Engagement 6 : L'EBITDA représente les revenus avant intérêts, taxe, dépréciation. Bell définit l'EBITDA comme étant les revenus d'opération moins les frais d'opération. La marge d'EBITDA est l'EBITDA divisé par les revenus d'opération. L'EBITDA est comptabilisé à partir de l'ensemble du service de Bell Mobilité, et non pas par province ou segment (consommateurs vs. compagnie). Bell Mobilité ne comptabilise pas de données qui visent spécifiquement les revenus du service data, ni ne divise ces données selon que les services soient prépayés ou postpayés.

Gardant ceci en tête, de 2007 à 2011, la marge d'EBITDA sans fil était approximativement de 38 % (incluant le data).

P-7/D-13 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses aux engagements Mark Vella) du 19 septembre 2012 (*suite*)



- Engagement 7 : Cette information est confidentielle, car elle révélerait aux concurrents de Bell sa part du marché provincial par segment (consommateurs vs. compagnie) et son évolution à travers le temps.
- Engagement 8 : Veuillez vous référer aux réponses données aux engagements 9 et 10 sous objection.
- Engagement 9 : Une objection a été formulée quant à cet engagement.
- Engagement 10 : Une objection a été formulée quant à cet engagement.
- Engagement 11 : Cette information est confidentielle, car elle révélerait aux concurrents de Bell sa part du marché provincial par segment (consommateurs vs. compagnie) et son évolution à travers le temps.

Quoi qu'il en soit, les activations sans fil postpayées pour l'ensemble du Canada sont en moyennes de 1,1 million par année.

2007 : 0,91 million
2008 : 0,97 million
2009 : 1,06 million
2010 : 1,33 million

En espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, cher confrère, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

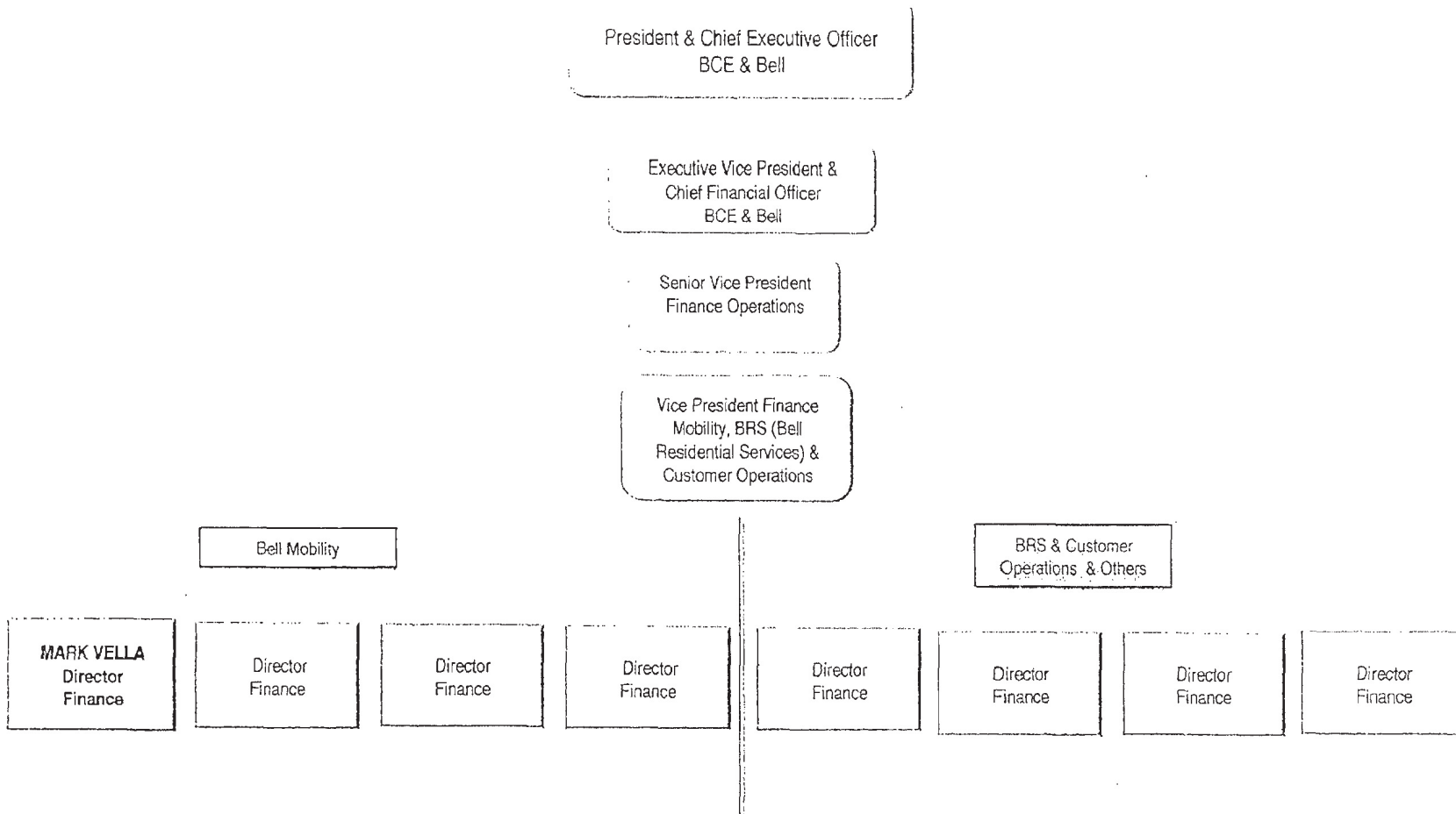
Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emmanuelle Rolland', is written over a light blue horizontal line.

Emmanuelle Rolland

/hb
p. j.
c. c. Me David Bourgoïn

Team Structure - BCE INC and Bell, Finance



P-7A /D-13A Lettre des procureurs de la Défenderesse (complément de réponses
aux engagements Mark Vella) du 30 juin 2014

Emmanuelle Rolland
Tel. (514) 954-3145
erolland@blg.com

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L./LLP
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau / Suite 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
Tél. 514.879.1212
Téléco./F. 514.954.1905
blg.com



Par courriel et par la poste

Le 30 juin 2014

L'honorable Francine Nantel, j.c.s.
Cour supérieure du Québec
Palais de justice
1, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Objet : C.S.M. 500-06-000496-105 : *Gagnon c. Bell Mobilité*
Mise à jour de l'information fournie par M. Mark Vella
suite à son interrogatoire après défense

Madame la juge,

Lors du procès d'avril dernier dans le dossier en titre, M. Mark Vella, Directeur Finance chez Bell Mobilité, s'est engagé à compléter les engagements nos 3, 5a) et 5b) de l'interrogatoire du 18 juin 2012 pour les années 2012 et 2013 et à fournir le pourcentage de membres du groupe qui sont des consommateurs. Voici donc l'information demandée :

Engagement 3 :

ETF Termination Date	ETF Subscribers
2012	16,039
2013	2,048

Engagement 5 a) :

Year ETF was charged	Charged
2012	\$ 2,412,531
2013	\$ 226,954

Engagement 5 b) :

Year ETF was charged	Collected
2012	\$ 1,453,770
2013	\$ 133,340

P-7A /D-13A Lettre des procureurs de la Défenderesse (complément de réponses
aux engagements Mark Vella) du 30 juin 2014 (*suite*)



Enfin, de 2007 à 2013, environ 84 % des membres du groupe seraient des consommateurs.

En espérant le tout conforme, veuillez agréer, Madame la juge, l'expression de nos sentiments distingués.

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Emmanuelle Rolland', is positioned above the printed name.

Emmanuelle Rolland

/hb

c. c. M^e David Bourgoïn et M^e Benoît Gamache, BGA Avocats
M^e Marie Audren, Borden Ladner Gervais

P-8/D-14 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses manquantes aux engagements Mark Vella) du 9 novembre 2012

Emmanuelle Rolland
Tél (514) 954-3145
erolland@blgcanada.com

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L. S.R.L./LLP
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau / Suite 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
Tél. 514.879.1212
Téléco./F 514.954.1905
blg.com



No de dossier : 291989-000084

SOUS TOUTES RÉSERVES

Le 9 novembre 2012

Par courrier électronique

Me Benoît Gamache
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
6090, rue Jarry Est
Bureau B-4
Saint-Léonard QC H1P 1V9

Objet : Gagnon c. Bell Mobilité
C.S.M. 500-06-000496-105

Cher confrère,

Vous trouverez ci-dessous les réponses manquantes de Mark Vella suite à son interrogatoire, conformément à notre entente entérinée par Madame la juge Nantel le 19 octobre dernier.

Nous vous rappelons que l'information communiquée est sujette à la règle implicite de confidentialité interdisant qu'elle soit utilisée à d'autres fins que la préparation du procès ou qu'elle soit communiquée à des tiers sans l'autorisation du tribunal (Lac d'amiante du Québec Ltée. c. 2858-0702 Québec Inc., [2001] 2 R.C.S. 743).

Q. What was the cost for Bell Mobility of the cell phone sold to Mr. Gagnon?

A. Bell incurred \$130 plus tax to acquire the LG 150 handset and then incurred additional warehouse and shipping costs to deliver the handset to the store.

Q. In the calculation of the early termination fees, does that include the depreciation of the handset itself?

A. No.

P-8/D-14 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses manquantes aux engagements Mark Vella) du 9 novembre 2012 (suite)



Q. (U-8 and U-9) Provide the breakdown of the costs incurred by Bell Mobility for activating a new customer (COA)?

A. Bell does not track COA by province, segment nor does it track the dollars between prepaid vs. postpaid activations (postpaid COA is much higher than prepaid). Having said that, Bell's total COA is as follows:

- \$404 - 2007
- \$395 - 2008
- \$350 - 2009
- \$368 - January 1 to June 30, 2010

Handset subsidy comprises ~55% to 60% of total COA and COM expense with the remainder pertaining to commissions and advertising.

Q. (U-8 and U-10) Provide the breakdown of the costs incurred by Bell Mobility for a contract renewal (COM)?

A. Bell does not track COM by province, segment nor does it track the dollars between subsidized vs. unsubsidized activations (subsidized COM is much higher than unsubsidized). Having said that Bell's total COM is as follows:

- \$202 - 2007
- \$194 - 2008
- \$198 - 2009
- \$196 - Jan 1 to June 30, 2010

Handset subsidy comprises ~55% to 60% of total COM and COA expense with the remainder pertaining to commissions and advertising.

Q. Provide the number of postpaid and prepaid subscribers on December 31st, 2007, December 31st, 2008, December 31st, 2009, and June 30th, 2010.

A. Bell's total wireless postpaid and prepaid subscribers are:

- 6.22 million – 2007
- 6.61 million – 2008
- 6.95 million – 2009
- 6.99 million – June 30, 2010

P-8/D-14 Lettre des procureurs de la Défenderesse (réponses manquantes aux engagements Mark Vella) du 9 novembre 2012 *(suite)*



En espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, cher confrère, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Emmanuelle Rolland', is written over the typed name. The signature is fluid and cursive.

Emmanuelle Rolland

/hb
c. c. Me David Bourgoin

P-9/D-15 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 18 décembre 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 22 novembre 2012, en liasse



Emmanuelle Rolland
Tél (514) 954-3145
erolland@blgcanada.com

Borden Ladner Gervais s.e.n.c.r.l. / LLP
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau / Suite 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
Tél. 514.879.1212
Télééc./F 514.954.1905
blg.com

BLG
Borden Ladner Gervais

No de dossier : 291989-000084

SOUS TOUTES RÉSERVES

Le 18 décembre 2012

Par courrier électronique

Me David Bourgoïn
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
67, rue Sainte-Ursule
Québec QC G1R 4E7

Objet : Gagnon c. Bell Mobilité
C.S.M. 500-06-000496-105

Cher confrère,

La présente fait suite à la vôtre du 22 novembre 2012 soulevant des questions additionnelles suite à l'interrogatoire de Mark Vella et aux engagements déjà fournis.

- 1. Provide the supporting documents regarding the alleged cost of \$130 for the LG 150 handset (supplier agreements, purchase orders, quotes and invoices).**

Please see attached for a copy of an invoice for the purchase of LG 150 handsets.

- 2. Did Bell Mobility receive volume discounts, rebates, credits or bonuses with respect to the LG 150 and if so, communicate the details and the impact on the alleged cost of \$130 and supporting documents.**

Bell Mobility paid \$130 plus tax for the LG 150 as a result of its negotiations with the manufacturer. Bell Mobility benefited from no additional discounts, rebates, credits or bonuses attributable to Mr. Gagnon's LG 150 handset activated in July 2007.



3. **Did Bell Mobility receive volume discounts, rebates, credits or bonuses with respect to the acquisition and the sale of handsets for the period covered by the class action and if so, communicate the details and any impact on the COA and the COM, as well as the supporting documents?**

Volume discounts, rebates and credits received by Bell Mobility with respect to acquisition, sale and activation of a handset by a Bell subscriber are incorporated as a reduction to total COA and COM expense. They are reflected in the COA/COM rates previously provided.

4. **What is the value of a LG 150 handset for Bell Mobility?**
- a) **6 months after the sale?**
 - b) **1 year after the sale?**
 - c) **2 years after the sale?**
 - d) **3 years after the sale?** After selling the handset to a third party, Bell no longer owns the handset and therefore has no information as to the value of the handset.
5. **What is the average devaluation rate for the handsets sold by Bell Mobility for the period covered by the class action?**

After selling the handset to a third party, Bell no longer owns the handset and therefore has no information as to the value of the handset.

6. **What proportion of the COA and the COM does the commission account for?**

Commissions comprise ~25% to ~30% of total COA & COM from 2007 to 2010.

7. **What proportion of the COA and the COM does the advertising costs account for?**

Advertising costs comprise ~10% to ~15% of total COA & COM from 2007 to 2010.

8. **Did Bell Mobility charge activation fees to its new clients for the period covered by the class action?**

This question has no relevance to the class action authorized.

9. **If yes, are activation fees still charged? What is the cost of the activation fees, what does the activation fees include?**

This question has no relevance to the class action authorized.

P-9/D-15 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 18 décembre 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 22 novembre 2012, en liasse (*suite*)



10. Did Bell Mobility charge its clients activation fees and/or upgrade fees for contract renewals for the period covered by the class action?

This question has no relevance to the class action authorized.

11. If yes, are they still charged? What are the costs of these fees, what do these fees include?

This question has no relevance to the class action authorized.

12. Did Bell Mobility charge its clients system (or network) access fees or other such fees for the period covered by the class action?

This question has no relevance to the class action authorized.

13. If yes, are these fees still charged? What is the cost of these fees, what do these fees include?

This question has no relevance to the class action authorized.

Nous vous rappelons que l'information communiquée est sujette à la règle implicite de confidentialité interdisant qu'elle soit utilisée à d'autres fins que la préparation du procès ou qu'elle soit communiquée à des tiers sans l'autorisation du tribunal (*Lac d'amiante du Québec Ltée. c. 2858-0702 Québec Inc.*, [2001] 2 R.C.S. 743). Nous vous rappelons également que la grande majorité, sinon la totalité des informations contenues aux présentes et à toute autre communication d'information dans nos correspondances précédentes sont de nature confidentielle et feront l'objet d'une Requête pour mise sous scellés, laquelle vous vous êtes engagé à ne pas contester une fois la préparation du procès terminée.

Nous vous prions d'agréer, cher confrère, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emmanuelle Rolland', is written over a horizontal line. Below the signature, the name 'Emmanuelle Rolland' is printed in a standard font.

Emmanuelle Rolland

/hb
p. j.
c. c. Me Benoît Gamache

P-9/D-15 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 18 décembre 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 22 novembre 2012, en liasse (*suite*)



67, Sainte-Ursule, Québec (Québec) G1R 4E7
6090, Jarry Est, bureau B-4, Montréal (Québec) H1P 1V9

David Bourgoïn, avocat
Ligne directe : 418 523-4222
Télécopieur : 418 692-5695
dbourgoïn@bga-law.com

« SOUS TOUTES RÉSERVES »

PAR COURRIEL

Québec, le 22 novembre 2012

Me Emmanuelle Rolland

BORDEN LADNER GERVAIS, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
1000, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 900
Montréal (Québec) H3B 5H4

Objet : Denis Gagnon
c. : Bell Mobilité
N/D : BGA-0041-1
No de Cour : 500-06-000496-105

Chère Consœur,

Tel que convenu, nous vous demandons de nous transmettre les réponses aux questions additionnelles suivantes, lesquelles font suite à l'interrogatoire après défense de M. Vella et aux engagements reçus :

1. Veuillez nous communiquer les pièces justificatives concernant le coût d'acquisition allégué de 130,00 \$ pour l'appareil LG 150 (ententes avec le fournisseur, bons de commande, soumissions et factures).
2. Est-ce que Bell Mobilité a bénéficié d'escomptes de volume, de rabais, de crédits ou de bonis relativement à l'appareil LG 150 et si oui, communiquer le détail, l'impact sur le coût d'acquisition allégué de 130,00 \$ et les pièces justificatives ?
3. Est-ce que Bell Mobilité a bénéficié d'escomptes de volume, de rabais, de crédits ou de bonis relativement à l'acquisition et à la vente d'appareils au cours de la période visée par le recours collectif et si oui, communiquer le détail, l'impact sur les COA et les COM et les pièces justificatives ?

P-9/D-15 Lettre des procureurs de la Défenderesse du 18 décembre 2012 et lettre des procureurs du Demandeur du 22 novembre 2012, en liasse (*suite*)

4. Quelle est la valeur pour Bell Mobilité d'un appareil LG 150 :
 - a) 6 mois après la vente ?
 - b) 1 an après la vente ?
 - c) 2 ans après la vente ?
 - d) 3 ans après la vente ?
5. Quel est le taux de dépréciation moyen des appareils vendus par Bell Mobilité au cours de la période visée par le recours collectif ?
6. Quelle est la proportion des commissions dans les COA et les COM ?
7. Quelle est la proportion des coûts publicitaires (advertising) dans les COA et les COM ?
8. Est-ce qu'un frais d'activation a été facturé par Bell Mobilité à ses nouveaux clients au cours de la période visée par le recours collectif ?
9. Si oui, est-il encore facturé à ce jour, quel est le montant de ce frais et que comprend ce frais ?
10. Est-ce qu'un frais d'activation, de rehaussement et/ou de surclassement a été facturé par Bell Mobilité à ses clients pour des renouvellements de contrat au cours de la période visée par le recours collectif ?
11. Si oui, est-il encore facturé à ce jour, quel est le montant de ce frais et que comprend ce frais ?
12. Est-ce qu'un frais d'accès réseau ou un autre frais de cette nature a été facturé par Bell Mobilité à ses clients au cours de la période visée par le recours collectif ?
13. Si oui, est-il encore facturé à ce jour, quel est le montant de ce frais et que comprend ce frais ?

Sur réception de vos réponses, nous pourrions confirmer si un complément d'interrogatoire sera requis.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, Chère Consœur, mes salutations distinguées.

David Bourgoïn
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
DB/st
c.c. : Me Marie Audren

P-11 Tableaux de quantification de la réclamation (position subsidiaire)

TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(POSITION SUBSIDIAIRE)

NO	COUR	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
2007	500-00-000496-105 Suppléaire (Recours collectif) Mobilier	67 596	20 376 960,00 \$	3 777 747,20 \$	33,91 mois	300,74 \$	12 561	15 004	464,00 \$	7 145	202,00 \$	3,4 \$	341,80 \$ **	183,40 \$	107,20 \$	53,75 \$	80,61 \$	373K	1 022 436,20 \$	2 765 310,80 \$	220,15 \$
2008		57 610	17 303 245,00 \$	4 113 375,00 \$	33,91 mois	301,26 \$	13 639	15 007	395,00 \$	6 895	194,00 \$	3,43 \$	176,70 \$ **	52,31 \$	305,38 \$	51,75 \$	78,51 \$	344K	1 071 231,93 \$	3 040 555,41 \$	222,26 \$
2009		67 088	17 968 487,20 \$	4 292 248,00 \$	33,91 mois	289,73 \$	14 815	14 449	350,00 \$	6 119	198,00 \$	3,50 \$	169,20 \$ **	6,85 \$	309,71 \$	30,75 \$	70,28 \$	413K	1 000 674,98 \$	3 251 395,01 \$	218,47 \$
2010		58 296	16 502 264,00 \$	4 574 736,00 \$	33,91 mois	283,69 \$	16 160	14 115	368,00 \$	6 511	196,00 \$	3,47 \$	169,20 \$ **	4,89 \$	321,77 \$	49,09 \$	70,61 \$	401K	1 141 396,03 \$	3 433 235,37 \$	212,46 \$
Moyenne		61 393	18 046 236,25 \$	4 189 531,50 \$		293,77 \$	14 293,72 \$	14 659	378,25 \$	6,71	197,00 \$	3,48 \$	173,00 \$	5,10 \$	308,8 \$	51,33 \$	75,00 \$	393K	1 066 402,35 \$	3 122 749,15 \$	218,76 \$
2011 à juin 2013																					

Le pourcentage moyen de la disposition pour les années 2007 à 2010 doit être appliqué sur les faits pertinents pour la période 2011 à juin 2013 sur les contrats conclus avant le 30 juin 2010.

- Légende**
- A Abonné vélos
 - B Frais facturés
 - C Droit d'entrée des contrats selon les demandes de rachat d'impact de FOCB (page 36)
 - D Montant facturé par abonné (B/A)
 - E Nombre d'abonnés ayant payé le frais de réclamation (C/E)
 - F Nombre moyen de mois restants
 - G Rabais moyen sur appareil réparé (par mois) (COM)
 - H Coût de maintenance (COM)
 - I Rabais moyen sur appareil réparé par mois (COM)
 - J Rabais moyen sur appareil (COM/COM/2)
 - K Montant moyen maximum exigible par abonné à titre de frais de réclamation (COM)
 - L Montant moyen maximum exigible par abonné à titre de frais de réclamation (COM)
 - M Montant moyen maximum exigible par abonné à titre de frais de réclamation (COM/COM/2)
 - N Proportion accidentaire moyenne
 - O Montant total à combiner en vertu de la loi de réclamation
 - P Montant à verser par membre pour les années 2007 à 2010
 - Q Frais de réclamation facturés par mois restant
 - R Rabais moyen sur appareil (B/Q) (COM et du COM) ; voir engagements B, 9 et 10 de Mark Vella
 - S **
 - T **



Raymond Chabot
Grant Thornton

Nicolas Plante
Associé
T 514 954-4633
C plante.nicolas@rcgt.com

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.

Validation des calculs effectués afin de déterminer le préjudice dans
le cadre du recours collectif entre M. Denis Gagnon et Bell Mobilité

Rapport

25 février 2014



P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du
quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton



Raymond Chabot Grant Thornton

Le 25 février 2014

M^e David Bourgoïn
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
67, rue Ste-Ursule
Québec (Québec) G1R 4E7

N/R : 220887-001

**Objet : Validation des calculs effectués afin de déterminer le préjudice
dans le cadre du recours collectif entre M. Denis Gagnon et Bell
Mobilité**

Monsieur,

C'est avec plaisir que nous vous présentons notre rapport relatif au mandat mentionné en objet.

Étendue du travail

Nous avons d'abord pris connaissance des informations relatives au dossier, par la suite nous avons validé les données utilisées ainsi que les calculs proposés afin de déterminer le préjudice. Finalement, nous avons émis nos commentaires relativement à l'approche de calcul utilisé.

Raymond Chabot Grant Thornton & Cie
Société en nom collectif
Membre de Grant Thornton International
Bureau 2000
Tour de la Banque Nationale
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L8

Téléphone : 514 878-2691
Télécopieur : 514 878-2127
www.rcgt.com

Contact

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec M. Nicolas Plante au 514 954-4633.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Société en nom collectif
Conseillers en administration
Nicolas Plante, associé

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du
quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton
(suite)

- 137 -

Table des matières

Section	Page
1. Mandat	4
2. Validation des calculs	6
3. Conclusion	11
4. Annexe	

Section 1

Mandat

1. Mandat
2. Validation des calculs
3. Conclusion
4. Annexe

Présentation du mandat

Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Vous nous avez mandatés, à titre d'experts indépendants, afin de valider les calculs que vous avez effectués dans le cadre du recours collectif entre M. Denis Gagnon et Bell Mobilité. • À cet égard, il convient de mentionner que notre validation a été effectuée en fonction des données disponibles à la date du présent rapport. • Nous comprenons également que nous pourrions éventuellement être appelés à témoigner afin d'expliquer notre travail de validation de vos calculs.
Indépendance	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres de l'équipe professionnelle qui ont été affectés à la préparation de ce rapport confirment qu'ils n'ont aucun intérêt personnel dans ce recours collectif et qu'ils ne se trouvent en aucune autre situation de conflit d'intérêts qui pourrait faire douter de leur indépendance ou de leur objectivité. • De plus, nos honoraires professionnels ne sont d'aucune façon conditionnels à la réalisation d'une action ou d'un événement qui serait la conséquence de l'utilisation de ce rapport.
Étendue de notre validation	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de notre mandat, nous nous sommes appuyés, entre autres, sur les renseignements contenus dans les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'étude d'impact que nous avons réalisée pour l'Office de la protection du consommateur (pièce 402.1); • Le tableau de quantification de la réclamation élaborée par M^e David Bourgoin; • Les pièces # 6, 7 et 8. • Finalement, nous avons eu des discussions avec M^e Bourgoin afin d'obtenir des précisions et des informations additionnelles pertinentes sur les calculs effectués afin de quantifier la réclamation.

Section 2

Validation des calculs

1. Mandat
- 2. Validation des calculs**
3. Conclusion
4. Annexe

Analyse de la démarche

La quantification de la réclamation

Nous comprenons que le calcul effectué par M^e David Bourgoïn dans le cadre du recours collectif entre M. Denis Gagnon vs Bell Mobilité a pour objectif de déterminer le trop-perçu en frais de résiliation de contrat. Le calcul a été effectué d'après les données fournies par Bell Mobilité et celles disponibles dans l'étude d'impact de l'Office de la protection du consommateur. À noter que ces données sont agrégées sur une base annuelle sans distinction du type de contrat, du type d'appareil, de la durée restante au contrat, etc. Cette situation fait en sorte que des calculs doivent être élaborés afin d'isoler les frais de résiliation payés en trop.

Aux fins de validation et d'explication de notre démarche, nous ferons référence au tableau 1. Ce tableau représente la validation du tableau de calcul de M^e Bourgoïn par Raymond Chabot Grant Thornton. Certaines colonnes ne sont pas affichées, car celles-ci présentent soit des calculs intérimaires soit de l'information additionnelle qui n'affectent pas le résultat. Le calcul de la quantification de la réclamation pour les années 2011, 2012 et 2013 est présenté à l'annexe 1.

Tableau 1

Document de référence	P-7	P-7	P-6				P-8						
Calcul / saisie	Saisie	Saisie	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul
				B/A	C/E	E/20\$	COA+COM/ 2 moyenne	L/D	M*G	M/20*C	C-R	S/F	
	A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2007	67 586	20 326 909 \$	3 777 747 \$	33.91	300.76 \$	12 561	15.04	181.80 \$	5.36 \$	80.62 \$	1 012 672 \$	2 765 075 \$	220 \$
2008	57 610	17 369 245 \$	4 112 175 \$	33.91	301.50 \$	13 639	15.07	176.70 \$	5.21 \$	78.55 \$	1 071 397 \$	3 040 778 \$	223 \$
2009	62 088	17 988 487 \$	4 292 268 \$	33.91	289.73 \$	14 815	14.49	164.40 \$	4.85 \$	70.23 \$	1 040 473 \$	3 251 795 \$	219 \$
2010	58 286	16 500 264 \$	4 574 736 \$	33.91	283.09 \$	16 160	14.15	169.20 \$	4.99 \$	70.63 \$	1 141 323 \$	3 433 413 \$	212 \$
Moyenne	61 393	18 046 226 \$	4 189 232 \$		293.77 \$	14 294 \$	14.69		5.10 \$	74.95 \$	1 066 466 \$	3 122 765 \$	219 \$

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton (suite)

Analyse de la démarche

Lexique de référence

Chacune des colonnes du chiffrier (tableau 1) fait référence à une lettre (A, B, C...), le tableau suivant explique la source de la donnée, le calcul effectué et l'explication du calcul effectué dans la quantification de la réclamation.

Référence	Source	Calcul	Justification
A- Abonnés visés	P-7	N/A	Nombre d'abonnés annuel ayant mis fin à leur contrat.
B- Frais facturés	P-7	N/A	Montant facturé annuellement en frais de résiliation.
C- Frais perçus	P-7	N/A	Montant perçu en frais de résiliation.
D- Durée moyenne des contrats	P-6	Voir tableau 2	Permet de déterminer la durée moyenne pour les contrats selon la répartition par échéance (12 mois, 24 mois, 36 mois). Cette donnée est nécessaire car le nombre de résiliation par type d'échéance n'est pas disponible.
E- Montant facturé par abonné	N/A	B/A	Considérant que le détail des frais facturés et des frais payés par abonné n'est pas disponible, ce calcul permet de déterminer le montant moyen facturé par abonné afin de déterminer, en F, le nombre d'abonnés qui ont réellement payé des frais de résiliation.
F- Nombre d'abonnés qui ont payé des frais de résiliation	N/A	C/E	Ce calcul permet de déterminer le nombre moyen d'abonnés qui ont payé des frais de résiliation. Pour y arriver, les frais totaux annuels réellement perçus sont divisés par le montant moyen facturé par abonné.
G- Nombre moyen de mois restant	N/A	E/20\$	Détermine le nombre de mois moyen restant au contrat en fonction du montant moyen facturé par abonné et du montant mensuel utilisé pour calculer les frais de résiliation (maximum de 100 \$ ou 20 \$ par mois restant).
L- Rabais moyen sur appareil	P-8	Voir tableau 3	Ce calcul permet de déterminer le rabais moyen consenti sur l'appareil afin d'acquérir ou de maintenir un nouveau client. N'ayant pas de détail sur la répartition du volume entre l'acquisition (COA) et le maintien (COM) de client, l'hypothèse utilisée est une répartition 50/50 avec un coût d'appareil se situant à 60 % du total des coûts d'acquisition et de maintien.

Analyse de la démarche

Lexique de référence (suite)

Chacune des colonnes du chiffrier (tableau 1) fait référence à une lettre (A, B, C...), le tableau suivant explique la source de la donnée, le calcul effectué et l'explication du calcul effectué dans la quantification de la réclamation.

Référence	Source	Calcul	Justification
M- Rabais moyen réparti par mois	N/A	L/D	Ce calcul représente l'amortissement du rabais consenti sur l'appareil en fonction de la durée moyenne des contrats.
P- Montant maximal exigible par abonnés à titre de frais de résiliation	N/A	M*G	Ce calcul représente le montant exigible en frais de résiliation en fonction de l'amortissement du rabais et du nombre moyen de mois restant au contrat.
R- Montant total maximal exigible à titre de frais de résiliation	N/A	M/20\$*C	Détermine le montant total des frais de résiliation qui aurait dû être exigé en fonction du rabais consenti sur l'appareil. Le premier calcul M/20 \$ permet de déterminer le pourcentage des frais de résiliation qui auraient dû être payés en fonction du rabais consenti, le second calcul multiplie ce pourcentage avec le montant total perçu en frais de résiliation.
S- Montant total à restituer	N/A	C-R	Représente la différence entre le montant réellement perçu et celui qui aurait dû être perçu en fonction du rabais consenti sur l'appareil.
T- Montant à restituer par abonné	N/A	S/F	Ce calcul représente le montant total à restituer par abonné.

Analyse de la démarche

Tableau 2
Calcul du nombre moyen de mois restant

Durée du contrat (mois)	12	24	36	Total
Répartition des contrats par échéance	4.0%	8.0%	80.0%	92.0%
Répartition des contrats par échéance pondéré sur 100 %*	4.3%	8.7%	87.0%	100.0%
Nombre de mois moyen	0.52	2.09	31.30	33.91

8% des contrats ont une durée indéterminée

Le tableau 2 calcul le nombre de mois moyen des contrats en fonction de la répartition des contrats selon l'échéance (12, 24 ou 36 mois). La répartition utilisée provient de l'étude d'impact de l'Office de la protection du consommateur. Les contrats à durée indéterminée ont été retirés du calcul, ceux-ci n'ayant pas de pénalité de résiliation.

Le nombre de mois moyen utilisé dans les calculs de la quantification de la réclamation est de 33.91 mois.

Tableau 3
Calcul du coût moyen des appareils pour l'acquisition et le maintien de client

Année	% du coût de l'appareil	COA	COM	COA app.	COM app.	Moyenne
2 007	60%	404	202	242	121	182
2 008	60%	395	194	237	116	177
2 009	60%	350	198	210	119	164
2 010	60%	368	196	221	118	169
						Moyenne 173

Le tableau 3 présente le résultat du calcul du coût moyen de l'appareil en fonction du coût d'acquisition de nouveaux clients (COA) et du coût de maintien des clients (COM). Comme le coût de l'appareil représente 60 % du coût d'acquisition et du coût de maintien, les valeurs totales ont été multipliées par 60 %. La moyenne du coût d'acquisition appareil (CAO app.) et du coût de maintien appareil (COM app.) a été utilisée pour le calcul.

Le coût moyen de l'appareil (ou rabais consenti) utilisé dans les calculs de la quantification de la réclamation.

Section 3

Conclusion

1. Mandat
2. Validation des calculs
- 3. Conclusion**
4. Annexe

Conclusion

Validité des calculs

À la suite de notre validation et de nos calculs, nous sommes en mesure de démontrer que le chiffrier élaboré par M^e David Bourgoïn dans le cadre de la quantification de la réclamation ne contient pas d'erreur de calcul et que la démarche utilisée représente à notre avis une méthode de calcul adéquate afin de déterminer le montant de frais de résiliation payé en trop par abonné en fonction des paramètres du recours collectif, c'est-à-dire que seul la valeur non amortie du rabais consenti sur l'appareil peut être réclamée à titre de frais de résiliation.

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton (suite)

Annexe	
1. Mandat	
2. Validation des calculs	
3. Conclusion	
4. Annexe	

Annexe 1

Extrapolation des calculs pour les années 2011, 2012 et 2013

À partir des données présentées dans le rapport de M. Dippon, PHD, nous avons effectué le calcul de la quantification de la réclamation pour les années 2011, 2012 et 2013. Pour ce faire, nous avons utilisé le nombre de clients pour les années 2011 à 2013 présenté dans le *Table 1* (colonne A) et le montant moyen de frais de résiliation (249 \$) facturé, présenté dans le *Table 3* (colonne B = A* 249 \$) du même rapport. Le calcul effectué dans la colonne B permet de reconstituer le montant total de frais de résiliation facturé pour chacune des années. Afin d'établir les frais de résiliation perçus, nous avons multiplié les frais de résiliation (colonne B) par le pourcentage moyen de perception pour les années 2007 à 2010 ($4\,189\,232 / 18\,046\,226 = 23,2\%$) à partir des données du Tableau 1 du présent rapport. Par la suite, nous avons appliqué la même logique de calcul que celle utilisée par M^e Bourgoin. Ceci permet d'établir le montant de frais de résiliation payé en trop en fonction des paramètres du recours collectif.

Tableau 4

Document de référence Calcul / saisie	Table 1 Dippon	Table 3 Dippon	P-8										
	Saisie	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul	Calcul
		A*249\$	B*23,2%		B/A	C/E	E/20\$	COA+CO M/2 moyenne	L/D	M*G	M/20*C	C-R	S/F
	A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2011	43 351	10 794 399 \$	2 504 301 \$	33.91	249.00 \$	10 057	12.45	173.03 \$	5.10 \$	63.53 \$	638 907 \$	1 865 394 \$	185 \$
2012	15 979	3 978 771 \$	923 075 \$	33.91	249.00 \$	3 707	12.45	173.03 \$	5.10 \$	63.53 \$	235 498 \$	687 576 \$	185 \$
2013	1 763	438 987 \$	101 845 \$	33.91	249.00 \$	409	12.45	173.03 \$	5.10 \$	63.53 \$	25 983 \$	75 862 \$	185 \$

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton
(suite)

NICOLAS PLANTE, B.A.A., MGP, PMP



Téléphone : 514 954-4633
Courriel : plante.nicolas@rcgt.com

PROFIL DE CARRIÈRE

M. Nicolas Plante est associé au sein du Groupe-conseil stratégie et performance de Raymond Chabot Grant Thornton et, à ce titre, il est responsable de la pratique performance financière. Il compte plus de seize années d'expérience en planification financière, en gestion des risques, en gestion de projet, en modélisation financière et en réalisation d'études de coûts. Il a participé à plusieurs études de coûts, à la préparation de plans quinquennaux, à l'animation d'ateliers de gestion des risques, à l'élaboration de systèmes budgétaires, à l'amélioration de processus financiers et de processus de la paie, et il a géré plusieurs implantations d'envergure dans le domaine des technologies de l'information.

ÉTUDES ET DIPLÔMES

- MGP (Maîtrise en gestion de projet), Université du Québec à Montréal, 2007
- PMP (Certification *Project Management Professional*), Project Management Institute, 2004
- B.A.A., Université du Québec à Montréal, 1998

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2003 à ce jour	Raymond Chabot Grant Thornton Associé, Groupe-conseil stratégie et performance Directeur principal, Groupe-conseil stratégie et performance Directeur de projet, Groupe-conseil stratégie et performance Conseiller principal, Groupe-conseil stratégie et performance
1999 à 2003	Microcell Télécommunications Chef de projet, amélioration de processus et implantation de systèmes
1997 à 1999	Société Radio-Canada Chef d'administration, production technique et ingénierie

FORMATION COMPLÉMENTAIRE

Cours de perfectionnement dans le domaine de la gestion de projet et formation ponctuelle sur les méthodologies de projet (DMR P+)

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton
(suite)

NICOLAS PLANTE, B.A.A., MGP, PMP

2

RÉALISATIONS

Planification financière et plan d'affaires

- Réalisation d'une étude d'impacts économiques dans le cadre de la révision de la Loi sur la protection du consommateur, phase 3 – le crédit, pour l'Office de la protection du consommateur;
- Réalisation d'une étude d'impacts économiques dans le cadre de la révision du règlement sur les agents de voyages, pour l'Office de la protection du consommateur;
- Réalisation d'une étude d'impacts économiques dans le cadre de la mise en place d'ajustements législatifs liés aux contrats à exécution successive fournis à distance, pour l'Office de la protection du consommateur;
- Élaboration d'une étude des retombées économiques liées à la consolidation des investissements en infrastructures des Muséums nature de Montréal;
- Réalisation d'une étude portant sur l'analyse avantages-coûts d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs pour le transport adapté de la Société de transport de Montréal;
- Réalisation d'une étude portant sur les analyses avantages-coûts, analyses financières et retombées économiques du projet de trains de banlieue entre Mascouche-Terrebonne et Montréal pour l'Agence métropolitaine de transport;
- Accompagnement de la Société de transport de Montréal dans la préparation d'un rapport d'expert afin d'évaluer la compensation offerte aux usagers lors de la grève de novembre 2003 dans le cadre d'un recours collectif intenté contre la STM;
- Accompagnement de la Ville de Saguenay dans la préparation d'un rapport d'expert afin de démontrer que les stratégies de taxation utilisées par la Ville respectaient la Loi sur la fiscalité municipale;
- Réalisation d'une étude de balisage pour la direction marketing et analyse des revenus de la Société de transport de Montréal afin de comparer les activités réalisées, les ressources consommées et les différents biens livrables;
- Réalisation d'une étude de balisage pour l'Administration portuaire de Montréal afin de comparer les coûts, les revenus, la productivité et les tendances selon les types de cargaisons desservies par les différents ports sélectionnés;
- Élaboration d'un plan d'affaires pour la construction d'une usine de Bio-méthanisation pour la MRC de Lajemmerais;
- Élaboration d'un plan d'affaires pour la construction d'un aréna pour la Ville de La Prairie et la MRC du Granit;
- Élaboration d'un plan d'affaires pour l'achat de la station de ski du Mont-Orford pour le consortium Vertendre-Dessau;
- Élaboration d'un plan d'affaires pour la construction d'une piscine intérieure dans la MRC de Pontiac;
- Réalisation d'une étude sur l'âge économique optimal de remplacement des autobus du parc d'autobus de la Société de transport de Montréal et validation des différents modes de financement;

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton
(suite)

NICOLAS PLANTE, B.A.A., MGP, PMP

3

- Élaboration d'un modèle financier prévisionnel pour le transport en commun métropolitain dans le cadre d'un audit des coûts pour la Communauté métropolitaine de Montréal;
- Création d'un modèle d'analyse pour évaluer l'impact fiscal concernant les investissements nécessaires au maintien du réseau artériel métropolitain de Montréal pour la Communauté métropolitaine de Montréal;
- Élaboration de stratégies fiscales de taxation pour plusieurs villes et municipalités (15);
- Accompagnement de plusieurs villes (30) dans l'élaboration, la modélisation et la définition d'orientations stratégiques d'une planification financière à long terme;
- Étude de coûts par activité concernant la réalisation des activités d'entretien de la Société du parc Jean-Drapeau;
- Réalisation d'études d'impact financier dans le cadre d'une éventuelle reconstitution des anciennes municipalités des villes de Québec, de Lévis et de Sherbrooke pour le compte du ministère des Affaires municipales et des Régions;
- Préparation de différents scénarios de taxation et analyse des impacts sur chaque catégorie de compte de taxes pour la Ville de Saguenay dans le cadre du processus budgétaire 2004, 2005, 2007, 2008, 2009, 2010 et 2011;
- Conception d'une base de données et création d'un modèle d'analyse dans le cadre de la restructuration de Microcell télécommunications;
- Réalisation d'une planification financière à long terme pour la Régie de gestion des matières résiduelles de la Mauricie;
- Évaluation de la rentabilité des projets de développement immobilier pour les villes de Terrebonne et de Saint-Constant et pour les arrondissements de Saint-Laurent, de Notre-Dame-de-Grâce et de Côte-des-Neiges;
- Préparation et présentation d'un cours sur la gestion budgétaire et la fiscalité municipale destiné aux directeurs généraux et aux élus avec l'Union des municipalités du Québec;
- Conception d'un modèle de gestion de portefeuille de projets, incluant tous les outils de priorisation et de prise de décisions pour la Société de transport de Montréal;
- Mise en place d'un processus de priorisation des projets d'infrastructures d'eau pour le service de l'ingénierie de la Ville de Laval;
- Accompagnement d'une équipe d'Hydro-Québec dans le cadre de la gestion et de l'attribution d'un contrat d'électricité et vérification de l'application de la procédure et du respect du code de déontologie à des fins d'approbation par la Régie de l'énergie.

Gestion des risques

- Accompagnement dans l'implantation d'une gestion intégrée des risques pour le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, la Société immobilière du Québec, l'Agence métropolitaine de transport, Familiprix inc., l'Aéroport international de Québec, TVA inc. (division de Quebecor média), la Société de la Place des Arts, l'Administration de pilotage des Laurentides, et l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides;

P-11A Validation des calculs du tableau d'évaluation subsidiaire du quantum du 25 février 2014 de Raymond Chabot Grant Thornton
(suite)

NICOLAS PLANTE, B.A.A., MGP, PMP

4

- Analyses des risques quantitatifs lors de la planification du cadre financier de l'administration portuaire de Montréal par l'utilisation d'un modèle de simulation Monte Carlo;
- Animation d'ateliers de gestion des risques opérationnels pour la Régie du bâtiment du Québec dans les domaines des bains publics, des jeux mécaniques et des appareils sous pression;
- Animation d'ateliers de gestion des risques liés à la mise en place d'un centre de détention régional pour le Service de police de Laval;
- Animation d'ateliers de gestion des risques dans le cadre de l'analyse de différents scénarios contractuels concernant la gestion des matières résiduelles pour le compte des villes de Blainville et de Saint-Eustache;
- Animation d'ateliers de gestion des risques concernant les risques de la non-exécution de certains projets dans le cadre de l'exercice de mise en priorité des projets pour le compte de la Ville de Laval et de la Société de transport de Montréal;
- Audit interne concernant les risques liés aux pratiques de gestion de projets de construction pour le compte de la Société du Vieux-Port de Montréal.

P-11B Tableaux corrigés de quantification de la réclamation de Raymond Chabot Grant Thornton

**TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(Validation du modèle par RCGT)
Calcul principal avec données M. Dippon 2007 à 2013**

NO 500-06-000496-105
COUR Supérieure (Recours collectif)
DISTRICT Montréal

Denis Gagnon et als.
C.
Bell Mobilité

Document de référence Calcul / saisie	P-7		P-7		P-7		P-8		Calcul M/16.6*C	Calcul C-R	Calcul S	Calcul T
	Saisie	Saisie	Saisie	Saisie	Calcul E/16.6\$	Calcul COA+COM/ moyenne	Calcul L/D	Calcul M*G				
A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2007		3 777 747 \$	33.84	278.88 \$	13 546	16.80	181.80 \$	5.37 \$	90.26 \$	1 222 611 \$	2 555 136 \$	189 \$
2008		4 112 175 \$	33.84	266.26 \$	15 444	16.04	176.70 \$	5.22 \$	83.75 \$	1 293 510 \$	2 818 665 \$	183 \$
2009		4 292 268 \$	33.84	235.74 \$	18 208	14.20	164.40 \$	4.86 \$	68.99 \$	1 256 175 \$	3 036 093 \$	167 \$
2010		4 574 736 \$	33.84	190.96 \$	23 957	11.50	169.20 \$	5.00 \$	57.52 \$	1 377 933 \$	3 196 803 \$	133 \$
2011*		2 969 137 \$	33.84	123.01 \$	24 137	7.41	173.03 \$	5.11 \$	37.89 \$	914 536 \$	2 054 601 \$	85 \$
2012*			33.84		7 631		173.03 \$	5.11 \$				
2013 et autres*			33.84		1 242		173.03 \$	5.11 \$				
Total		19 726 063			104 165					6 064 764 \$	13 661 299 \$	

Données non disponibles
Données provenant du rapport Dippon
Changement de formule

D= Dippon p11 (une moyenne pondérée doit être calculée (3%*12+12%*24+85%*36=33.84)

E= Comme le nombre de clients ayant réellement payé des frais de résiliation est connu, nous utilisons le montant moyen perçu (C/F).

F= Dippon p12

G=Ajustement de la pénalité moyenne (Dippon p14 : Avg. ETF Charged / Avg. Months Missed)

* Utilisation du COA/COM moyen des années 2007 à 2010

TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(Validation du modèle par RCGT)
Calcul principal 2007 à 2013
(Version du 10 juillet 2014)

NO 500-06-000496-105
COUR Supérieure (Recours collectif)
DISTRICT Montréal

Denis Gagnon et als.
c.
Bell Mobilité

Document de référence Calcul / saisie	Saisie	P-7 Saisie	P-7 Saisie	P-6 Calcul	Calcul B/A	Calcul C/E	20 Calcul E/20\$	P-8 Calcul COA+COM/ moyenne	Calcul L/D	Calcul M*G	Calcul M/20*C	Calcul C-R	Calcul S/F
	A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2007	67 586	20 326 909 \$	3 777 747 \$	33.91	300.76 \$	12 561	15.04	181.80 \$	5.36 \$	80.62 \$	1 012 672 \$	2 765 075 \$	220 \$
2008	57 610	17 369 245 \$	4 112 175 \$	33.91	301.50 \$	13 639	15.07	176.70 \$	5.21 \$	78.55 \$	1 071 397 \$	3 040 778 \$	223 \$
2009	62 088	17 988 487 \$	4 292 268 \$	33.91	289.73 \$	14 815	14.49	164.40 \$	4.85 \$	70.23 \$	1 040 473 \$	3 251 795 \$	219 \$
2010	58 286	16 500 264 \$	4 574 736 \$	33.91	283.09 \$	16 160	14.15	169.20 \$	4.99 \$	70.63 \$	1 141 323 \$	3 433 413 \$	212 \$
2011	29 632	6 473 871 \$	2 969 137 \$	33.91	218.48 \$	13 590	10.92	173.03 \$	5.10 \$	55.74 \$	757 498 \$	2 211 639 \$	163 \$
2012	16 039	2 412 531 \$	1 453 770 \$	33.91	150.42 \$	9 665	7.52	173.03 \$	5.10 \$	38.37 \$	370 891 \$	1 082 879 \$	112 \$
2013	2 048	226 954 \$	133 340 \$	33.91	110.82 \$	1 203	5.54	173.03 \$	5.10 \$	28.27 \$	34 018 \$	99 322 \$	83 \$
Total	293 289	81 298 261 \$	21 313 173 \$			81 633					5 428 273 \$	15 884 900 \$	



TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(Validation du modèle par RCGT)
Calcul principal avec données M. Dippon 2007 à 2013
(Version du 10 juillet 2014)

NO 500-06-000496-105
 COUR Supérieure (Recours collectif)
 DISTRICT Montréal

Denis Gagnon et als.
 c.
 Bell Mobilité

Document de référence Calcul / saisie	P-7		Calcul	Calcul C/F	Calcul C/E	16.6 Calcul E/16.6\$	P-8 Calcul COA+COM, moyenne	Calcul L/D	Calcul M*G	Calcul M/16.6*C	Calcul C-R	Calcul S/F	
	Saisie	Saisie											
	A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2007			3 777 747 \$	33.84	278.88 \$	13 546	16.80	181.80 \$	5.37 \$	90.26 \$	1 222 611 \$	2 555 136 \$	189 \$
2008			4 112 175 \$	33.84	266.26 \$	15 444	16.04	176.70 \$	5.22 \$	83.75 \$	1 293 510 \$	2 818 665 \$	183 \$
2009			4 292 268 \$	33.84	235.74 \$	18 208	14.20	164.40 \$	4.86 \$	68.99 \$	1 256 175 \$	3 036 093 \$	167 \$
2010			4 574 736 \$	33.84	190.96 \$	23 957	11.50	169.20 \$	5.00 \$	57.52 \$	1 377 933 \$	3 196 803 \$	133 \$
2011*			2 969 137 \$	33.84	123.01 \$	24 137	7.41	173.03 \$	5.11 \$	37.89 \$	914 536 \$	2 054 601 \$	85 \$
2012*			1 453 770 \$	33.84	190.51 \$	7 631	11.48	173.03 \$	5.11 \$	58.68 \$	447 781 \$	1 005 989 \$	132 \$
2013 et autres*			133 340 \$	33.84	107.36 \$	1 242	6.47	173.03 \$	5.11 \$	33.07 \$	41 071 \$	92 269 \$	74 \$
Total			21 313 173			104 165					6 553 616 \$	14 759 557 \$	

Données provenant du rapport Dippon

Changement de formule

D= Dippon p11 (une moyenne pondérée doit être calculée (3%*12+12%*24+85%*36=33.84)

E= Comme le nombre de clients ayant réellement payé des frais de résiliation est connu, nous utilisons le montant moyen perçu (C/F)

F= Dippon p12

G=Ajustement de la pénalité moyenne (Dippon p14 : Avg. ETF Charged / Avg. Months Missed)

* Utilisation du COA/COM moyen des années 2007 à 2010

TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(Validation du modèle par RCGT)
Calcul principal avec données M. Dippon 2007 à 2013 avec majoration du COA/COM
(Version du 10 juillet 2014)

NO 500-06-000496-105
 COUR Supérieure (Recours collectif)
 DISTRICT Montréal

Denis Gagnon et als.
 c.
 Bell Mobilité

Document de référence Calcul / saisie	P-7		Calcul	Calcul C/F	Calcul C/E	Calcul E/16.6\$	Calcul COA+COM, moyenne	Calcul L/D	Calcul M*G	Calcul M/16.6*C	Calcul C-R	Calcul S/F	
	Saisie	Saisie											
	A	B	C	D	E	F	G	L	M	P	R	S	T
2007			3 777 747 \$	33.84	278.88 \$	13 546	16.80	233.07 \$	6.89 \$	115.71 \$	1 567 387 \$	2 210 360 \$	163 \$
2008			4 112 175 \$	33.84	266.26 \$	15 444	16.04	226.53 \$	6.69 \$	107.37 \$	1 658 279 \$	2 453 896 \$	159 \$
2009			4 292 268 \$	33.84	235.74 \$	18 208	14.20	210.76 \$	6.23 \$	88.45 \$	1 610 417 \$	2 681 851 \$	147 \$
2010			4 574 736 \$	33.84	190.96 \$	23 957	11.50	216.91 \$	6.41 \$	73.74 \$	1 766 510 \$	2 808 226 \$	117 \$
2011*			2 969 137 \$	33.84	123.01 \$	24 137	7.41	221.82 \$	6.55 \$	48.57 \$	1 172 435 \$	1 796 702 \$	74 \$
2012*			1 453 770 \$	33.84	190.51 \$	7 631	11.48	221.82 \$	6.55 \$	75.23 \$	574 056 \$	879 714 \$	115 \$
2013 et autres*			133 340 \$	33.84	107.36 \$	1 242	6.47	221.82 \$	6.55 \$	42.39 \$	52 652 \$	80 688 \$	65 \$
Total			21 313 173			104 165					8 401 736 \$	12 911 437 \$	

Données provenant du rapport Dippon
 Changement de formule

D= Dippon p11 (une moyenne pondérée doit être calculée (3%*12+12%*24+85%*36=33.84)

E= Comme le nombre de clients ayant réellement payé des frais de résiliation est connu, nous utilisons le montant moyen perçu (C/F)

F= Dippon p12

G=Ajustement de la pénalité moyenne (Dippon p14 : Avg. ETF Charged / Avg. Months Missed)

L=Dippon p18 - Majoration de 128,2% (1/0.78=128,2%)

* Utilisation du COA/COM moyen des années 2007 à 2010

TABLEAU DE QUANTIFICATION DE LA RÉCLAMATION
(Validation du modèle par RCGT)
Calcul principal avec données M. Dippon 2007 à 2013 avec majoration du COA/COM + profit
(Version du 10 juillet 2014)

NO	500-06-000496-105													
COUR	Supérieure (Recours collectif)													
DISTRICT	Montréal													
Denis Gagnon et als.														
c.														
Bell Mobilité														
Document de référence	P-7													
Calcul / saisie	Saisie	P-7	P-7	Calcul	Calcul	Calcul	16.6	142.4%						
	A	B	C	D	C/F	C/E	E/16.6\$	P-8	L/D	M*G	M/16.6*C	C-R	S/F	
							G	L	M	P	R	S	T	
2007			3 777 747 \$	33.84	278.88 \$	13 546	16.80	258.88 \$	7.65 \$	128.52 \$	1 740 998 \$	2 036 749 \$	150 \$	
2008			4 112 175 \$	33.84	266.26 \$	15 444	16.04	251.62 \$	7.44 \$	119.27 \$	1 841 958 \$	2 270 217 \$	147 \$	
2009			4 292 268 \$	33.84	235.74 \$	18 208	14.20	234.11 \$	6.92 \$	98.24 \$	1 788 793 \$	2 503 475 \$	137 \$	
2010			4 574 736 \$	33.84	190.96 \$	23 957	11.50	240.94 \$	7.12 \$	81.90 \$	1 962 176 \$	2 612 560 \$	109 \$	
2011*			2 969 137 \$	33.84	123.01 \$	24 137	7.41	246.39 \$	7.28 \$	53.95 \$	1 302 299 \$	1 666 838 \$	69 \$	
2012*			1 453 770 \$	33.84	190.51 \$	7 631	11.48	246.39 \$	7.28 \$	83.56 \$	637 641 \$	816 129 \$	107 \$	
2013 et autres*			133 340 \$	33.84	107.36 \$	1 242	6.47	246.39 \$	7.28 \$	47.09 \$	58 485 \$	74 855 \$	60 \$	
Total			21 313 173			104 165					9 332 349 \$	11 980 824 \$		

Données provenant du rapport Dippon

Changement de formule

D= Dippon p11 (une moyenne pondérée doit être calculée (3%*12+12%*24+85%*36=33.84)

E= Comme le nombre de clients ayant réellement payé des frais de résiliation est connu, nous utilisons le montant moyen perçu

F= Dippon p12

G=Ajustement de la pénalité moyenne (Dippon p14 : Avg. ETF Charged / Avg. Months Missed)

L=Dippon p18 - Majoration de 142,4% (246.48/173.03=142.4%)

* Utilisation du COA/COM moyen des années 2007 à 2010

CANADA

(Class Action)
SUPERIOR COURT

PROVINCE OF QUÉBEC
DISTRICT OF MONTRÉAL
N°: 500-06-000496-105

EXPERT REPORT OF CHRISTIAN M. DIPPON, PHD

March 24, 2014



DENIS GAGNON
Plaintiff-Representative

v.

BELL MOBILITÉ
Defendant

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Table of Contents

I.	QUALIFICATIONS	4
II.	PURPOSE OF THE REPORT.....	5
III.	INTRODUCTION	6
IV.	BELL MOBILITY SUBSCRIBERS HAD A CHOICE <i>Market test</i>	8
V.	THE BILLING SYSTEM INFORMS ABOUT THE CLASS CHARACTERISTICS <i>economic</i>	9
A.	The Database	9
B.	The Class	10
VI.	BELL MOBILITY'S LOSS OF PROFITS OUTWEIGHS THE ETFs CHARGED	12
VII.	THE HANDSET DISCOUNTS FURTHER WARRANT THE LEVEL OF THE ETF <i>Handset discount test</i>	16
VIII.	THE "ÉTUDE D'IMPACT" REPORT DOES NOT APPLY TO THIS CASE	18
IX.	PLAINTIFF'S MODEL OF ALLEGED INJURY IS INCORRECT	19
X.	CONCLUSION	22
	ANNEX A: CURRICULUM VITAE OF CHRISTIAN M. DIPPON PHD	23
	ANNEX B: DATABASE.....	44

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

List of Tables

Table 1. Class Count by Year – ETF Charged11
Table 2. Class Count by Year – ETF Paid.....12
Table 3. Bell Mobility Class Statistics Based on MRC.....14
Table 4. Bell Mobility Class Count vs. Nationwide Subscribers15
Table 5. Handset Discount Approximation (2007–2010).....18

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD

I. QUALIFICATIONS

1. My name is Christian M. Dippon. I am an economist and Vice President at NERA Economic Consulting (NERA) where I head the Communications Networks and Media Practice. NERA provides expert economic and financial analysis for firms and government bodies on a wide variety of issues. Founded in 1961, NERA serves clients from more than 25 offices across North America, Europe, and Asia. My business address is 1255 23rd Street NW, Suite 600, Washington, DC 20037.
2. I hold a PhD in Economics from Curtin University, an MA in Economics from the University of California Santa Barbara, and a BA with honors in Business Administration from California State University. I have specialized in telecommunications economics for over 17 years, especially in wireline, wireless, cable, and emerging technologies. I serve on the Board of Directors of the International Telecommunications Society (ITS) and am a member of the Federal Communications Bar Association (FCBA). I have authored and edited several books as well as book chapters in anthologies and have written numerous articles on telecommunications competition and strategies. I also frequently lecture in these areas at industry conferences, continuing education programs for lawyers, and at universities. National and international newspapers and magazines, including the *Financial Times*, *Business Week*, *Forbes*, the *Chicago Tribune*, and the *Sydney Morning Herald*, have cited my work.
3. My experience in telecommunications and media includes assessing the competitive impact of mergers and acquisitions, the need (or lack thereof) for state and federal regulatory intervention and reform, the industry impact of competition policy, reviews of

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

alleged anticompetitive conduct, the analysis of economic damages in complex business disputes, and the allocation of radio spectrum. I also have assessed the level of competition in the telecommunications sector of several countries and consulted on cases involving industry standards.

4. I have testified on telecommunication matters before the US Federal Communications Commission (FCC), the International Trade Commission (ITC), US federal and state courts, an arbitration panel, international competition and regulatory authorities, and numerous US state regulatory commissions. I have also testified before the Ontario Superior Court of Justice. I have served as a consultant to clients in countries around the world, including Australia, Brazil, Canada, China, the Dominican Republic, Hong Kong, Hungary, Indonesia, Ireland, Israel, Japan, Korea, Malaysia, Palestine, Qatar, Singapore, Spain, Thailand, Turkey, the United Arab Emirates, the United Kingdom, and the United States. Annex A of this report contains my curriculum vitae.

II. PURPOSE OF THE REPORT

5. This report was prepared at the request of counsel representing Bell Mobility in this matter. I understand from discussions with counsel and my review of court documents that plaintiff Denis Gagnon (Plaintiff) filed this lawsuit claiming that the early termination fee (ETF) associated with Bell Mobility's term contracts was not properly disclosed and was abusive. The named Plaintiff represents other individuals with an alleged common interest in the matter (the class). Counsel for Bell Mobility requested that I analyze the amount of the ETFs charged by Bell Mobility from January 1, 2007 to July 12, 2013 and opine as to whether the ETFs were economically justified. I understand

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

that the class consists of all subscribers who entered into a contract before June 30, 2010, and were invoiced an ETF on or after January 1, 2007.

6. Counsel also asked me to work with Bell Mobility to construct a database using the company's internal billing records that meet class definition criteria as certified by the Court on January 24, 2011. The purpose of the database is to establish an accurate estimate of the member count for the class and to provide insight as to whether the ETFs were abusive, as alleged by Plaintiff.
7. In preparing this report, I reviewed the Plaintiff's Statement of Claim, Bell Mobility's Plea, various other court filings, and the deposition testimonies of Mark Vella and Denis Gagnon, including answers to undertakings. I may revise and supplement my opinions herein upon further review and analysis of any new data, materials, expert reports, and testimony.

III. INTRODUCTION

8. Mobile operators, such as Bell Mobility, routinely offer their subscribers a choice of nonterm and term contracts. Nonterm contracts are month-to-month service agreements that do not include an ETF clause. Subscribers who opt for nonterm contracts must purchase their handsets at the full retail price.
9. Term contracts are service agreements that require subscribers to remain with a mobile operator for a number of months (the term). These contracts include an ETF clause. In exchange for committing to a period of time, subscribers to a term contract obtain

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

discounts off the mobile operator's nonterm prices, mainly the mobile handset.¹ The handset discounts come from Bell Mobility in the form of handset subsidies.

10. Mobile operators typically include an ETF clause to ensure that subscribers fulfill the term contracts that they signed in exchange for upfront discounts. This clause sets out the amount due to the mobile operator in case of a premature contract termination.

11. Bell Mobility's term contract explains the ETF as follows:

Si vous avez choisi un abonnement de durée prédéterminée, vous convenez que les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent une estimation préalable raisonnable des dommages subis par Bell Mobilité dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement.²

12. Based on discussions with Bell Mobility's counsel, I understand that a penal clause in a contractual agreement serves to assess the anticipated damages if the debtor (i.e., the subscriber) fails to perform his obligation. With a penal clause, the creditor (i.e., Bell Mobility) is entitled to the penalty without having to prove the injury he has suffered.

13. As such, Bell Mobility's ETF policy serves as ascertained damages in the event of an early termination. By definition, the ascertained damages do not have to correspond exactly to the damages suffered by the creditor but are rather an approximation of these damages.

14. Two different events can trigger an ETF. First, a subscriber may decide to exit the contract on his or her own for a variety of reasons. For instance, a subscriber may opt for a promotional offer by a different mobile operator, may decide to obtain a new mobile handset at a discounted price, or may simply decide to terminate service. I will refer to these actions as "voluntary" terminations. Second, Bell Mobility, in accordance with the

¹ The term contract model is a common pricing method, and similarly situated companies have adopted pricing strategies close to the one adopted by Bell Mobility.

² Mobility Service Agreement, Exhibit D-1, *en liasse*.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

service agreement, may cancel the service plan due to nonpayment. This typically happens after several months of nonpayment. I will refer to this as “involuntary” terminations, even though ultimately it is the subscriber’s voluntary action (i.e., nonpayment) that causes Bell Mobility to cancel the service.

15. Per Bell Mobility’s Plea, the ETF during the class period was “the greater of (i) \$100 or (ii) \$20 per month remaining in the Term upon termination, to a maximum of \$400.” I understand that the policy did not change during the class period, although there were nuances in the actual wording of the policy.

IV. BELL MOBILITY SUBSCRIBERS HAD A CHOICE

16. During the entire class period, Bell Mobility subscribers had the option of selecting a term or nonterm contract. Importantly, all handsets offered by Bell Mobility under a term contract were also available on a nonterm basis.
17. Economic theory dictates that rational individuals maximize their expected utility. Practically, this means that subscribers will select the service agreement that offers the most economic utility (benefit) given their specific expectations. For instance, subscribers who assess their propensity to terminate the service agreement prematurely as low would place a low probability on having to pay an ETF. For these subscribers, a term contract with upfront discounts is the economically rational choice. Conversely, subscribers who value the option to change mobile operators or mobile handsets at any time higher than the upfront discounts offered by the mobile operator will select a nonterm agreement. Given the variety of choices offered, subscribers opt for the one plan that maximizes their expected utility.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

18. All class members in the present matter entered into a term contract. Hence, it must be the case that Bell Mobility's term contracts maximized the class members' expected utilities. Class members chose the handset discount and term contract *including* the ETF over Bell Mobility's nonterm plans as they believed that the former provided higher value to them. As such, term contracts serve a positive economic function for both Bell Mobility and its subscribers.
19. The class members' revealed preferences for term contracts undermine the claim that the ETF policy was not economically justified or abusive. If the class members felt that the ETF policy was excessive relative to the pricing of nonterm contracts, they could have and would have purchased a nonterm plan option.

V. THE BILLING SYSTEM INFORMS ABOUT THE CLASS CHARACTERISTICS

A. The Database

20. I worked closely with Bell Mobility to build a class database for this matter. This database provides an accurate estimate of the number of members in the class along with all the necessary data to determine whether Bell Mobility's ETF policy was economically justified. Specifically, under my direction, Bell Mobility queried its billing system to collect observations about the class. For each observation, I asked Bell Mobility to provide me with data necessary to verify the completeness and accuracy of the resulting database. The database is attached in form of a CD-ROM as Annex B. The database captures the contractual details of all Bell Mobility subscribers with a Quebec billing address who entered into a term agreement prior June 29, 2010, inclusive, *and* who were charged an ETF on said agreements after January 1, 2007, inclusive. Since the longest

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

available term contract was three years, the database includes ETF charges on said agreements through July 2013.

21. Bell Mobility's billing system does not keep information specifically for tracking ETF charges. Therefore, the querying processes described above did not produce a database that could readily be used for the present purpose. Rather, with the files and information provided to me by Bell Mobility, I completed the data collection process and derived the "final" database from the "original" Bell Mobility database. As an example, I removed all observations that received a full ETF credit. Because subscribers who received a full ETF credit did not experience any adverse economic consequences from the policy, these subscribers should not be included in the analysis.
22. For a small percentage (less than 1 percent) of the class members, the contract start and end period could not readily be determined due to missing date variables. For these 831 members, I supplemented the observations by assigning average figures. Furthermore, I performed a number of tests on the database to verify that all observations were in fact part of the Bell Mobility class and that they were complete and accurate.

B. The Class

23. As summarized in Table 1, the resulting "verified" class database indicates that 250,096 Bell Mobility subscribers were charged an ETF during the relevant period.³



³ I compared this initial count to the count as calculated by Mr. Mark Vella. Mr. Vella initially estimated the class to consist of 275,202 subscribers (Mtre. Emmanuelle Rolland's letter to Mtre. Benoît Gamache, September 19, 2012, p. 1, Exhibit P-7). In his calculation, Mr. Vella did not remove any observations where full ETF credits were given. It is my opinion that class members who received a full ETF credit were not economically impacted by Bell Mobility's ETF policy and thus should not be included in the class count.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Table 1. Class Count by Year – ETF Charged

Year / Contract Length	12 Month	24 Month	36 Month	Total
2007	2,808	5,630	43,151	51,589
2008	1,232	2,836	36,683	40,751
2009	1,615	2,836	39,609	44,060
2010	1,374	8,123	42,275	51,772
2011	338	8,463	34,550	43,351
2012	0	978	15,001	15,979
2013	0	0	1,763	1,763
Other	0	0	0	831
Total	7,367	28,866	213,032	250,096
Percentage	3%	12%	85%	

24. Of these subscribers, 7,367, or 3 percent, entered into a one-year contract, whereas 28,866, or 12 percent, entered into a two-year contract, and 213,032, or 85 percent, entered into a three-year contract. Of the remaining 831 class members, sufficient data are not available to determine the length of their contracts.
25. This initial count represents the number of subscribers who were *charged* an ETF. The number of subscribers who *paid* the ETF is considerably smaller. Based on Bell Mobility's collection rate, an estimated 104,165 of subscribers actually paid the ETF. This is summarized in Table 2.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Table 2. Class Count by Year – ETF Paid

Year	Members Charged	Collectability Rate	Members Who Paid
2007	51,589	26%	13,546
2008	40,751	38%	15,444
2009	44,060	41%	18,208
2010	51,772	46%	23,957
2011	43,351	56%	24,137
2012	15,979	48% ⁴	7,631
2013	1,763	50% ⁵	880
Other	831	44% ⁶	362
Total	250,096		104,165
Percentage			42%

26. The 104,165 class members who actually paid the ETF represent 42 percent of the initial class count. Conversely, 58 percent of subscribers who were charged an ETF did not pay the fee. The economic impact of Bell Mobility's ETF policy is limited to the 104,165 subscribers who paid the fee.

VI. BELL MOBILITY'S LOSS OF PROFITS OUTWEIGHS THE ETFs CHARGED

27. Bell Mobility's ability to offer a discount on the mobile handset is dependent upon the assurance of continued revenue over the term of the agreement. Additionally, term-plan prices are based in part on the assumption that the subscriber will fulfill the term of the plan so that the mobile operator can rely on a predictable revenue stream for an established period of time. The ETF provides a source of revenue that allows Bell Mobility to make up for the loss in monthly revenue and profit in the event that a subscriber elects to terminate a contract early.

⁴ This is a moving three-year average.

⁵ Ibid.

⁶ This is the average collectability rate for the years 2007–2013 applied to the residual 831 members whose contract start and end dates could not be determined.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

28. I understand from discussions with counsel that the Civil Code of Quebec defines the damages arising from a breach of contract as the amount that compensates the creditor “for the amount of the loss he has sustained and the profit of which he has been deprived.”⁷
29. When a subscriber terminates a contract prematurely, Bell Mobility loses both the revenue that is the subject of the term contract and any additional revenue from the subscriber consuming other services. The former constitutes the monthly recurring charge (MRC). The latter is the revenue per user, an important industry metric, commonly reported in its average form as average revenue per user (ARPU). The ARPU includes, in addition to the MRC, nonrecurring charges such as, but not limited to, ring tones, long distance charges, and call minutes which exceed the monthly plan allowance.
30. Bell Mobility develops its business plans and its price offerings based on the expectation that not only will it recover the MRC from the subscriber but also that it will sell its other services. The expected ARPU is an important metric in a mobile operator’s business plan and ability to offer handsets discounts. Importantly, when a subscriber terminates early, Bell Mobility loses not only the MRC but also the entire ARPU. Thus, from an economic perspective, it should be the ARPU that is compared to the ETF charged. Notwithstanding, for the purpose of this report, I was asked to assess Bell Mobility’s loss of revenue using the MRC only. This renders my analysis highly conservative.
31. The class database allows me to calculate Bell Mobility’s average revenue loss per early termination and to compare it to the average ETF. This comparison is summarized in Table 3.

⁷ Civil Code of Quebec, § 1611.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Table 3. Bell Mobility Class Statistics
Based on MRC *Monthly Recurring Charge*

Term Length	12 Month	24 Month	36 Month	Entire Class
Class Members Charged	7,367	28,866	213,032	250,096
Avg. Months Missed	4.6	9.2	16.2	15
Avg. MRC	\$29.45	\$30.35	\$31.68	\$31.46
Avg MRC Missed	\$137	\$280	\$524	\$485 <i>perte</i>
Avg. ETF Charged	\$122	\$185	\$262	\$249 <i>recouvre</i>

32. Class members who had 12-month term contracts missed, on average, 4.6 months of their contract (39 percent), thus depriving Bell Mobility an average of \$137 in revenue per subscriber. To compensate for this loss, Bell Mobility charged these subscribers, on average, an ETF of \$122. This covers approximately 89 percent of Bell Mobility's revenue loss.
33. Similarly, class members who had 24-month contracts missed, on average, 9.2 months of their contract (38 percent), thus depriving Bell Mobility of an average of \$280 in revenue per subscriber, which was partially (66 percent) covered by an average ETF of \$185.
34. By far, most of the class members had a 36-month contract. This subclass missed, on average, 16.2 months (45 percent) of their contracts, thus depriving Bell Mobility of \$524 on average. The company offset this loss with an ETF of \$262, which covers only 50 percent of the loss.
35. The average ETF that Bell Mobility charged during the class period was \$249. In contrast, class members avoided paying, on average, \$485 in MRCs. Clearly, the amount of the ETF is far smaller (51 percent less) than the amount of revenue lost.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

36. In order to draw a conclusion regarding Bell Mobility's loss of profits, I also considered the costs that Bell Mobility may have avoided by not having to serve the subscribers who terminated early.
37. Mobile operators, like most network operators, incur large fixed costs and relatively low incremental costs.⁸ Consequently, the addition or removal of a small number of subscribers to their networks does not significantly impact the operator's costs. Very few costs in a mobile operator's accounts can be attributed to subscribers because incremental costs are typically limited to billing and customer service accounts. However, because neither of these accounts is entirely attributable to a single subscriber (i.e., Bell Mobility does not employ one billing and invoicing professional for each subscriber), even these costs are largely joint and common. Table 4 compares the annual class count to Bell Mobility's nationwide subscriber count.⁹

Table 4. Bell Mobility Class Count vs. Nationwide Subscribers

Year	Class Count	Nationwide Subscribers	% of Total
2007	51,589	5,918,492	0.9%
2008	40,751	6,341,432	0.6%
2009	44,060	6,597,583	0.7%
2010	51,772	7,001,225	0.7%
2011	43,351	7,295,465	0.6%
2012	15,979	7,484,629	0.2%
2013	1,763	7,806,807	0.0%

38. Given the small number of class members relative to Bell Mobility's subscriber base, it is unlikely that Bell Mobility would incur any significant savings by not having to serve

⁸ Incremental costs in the present context are defined as the additional costs of serving one additional subscriber, not accounting acquisition or maintenance costs.

⁹ It is my understanding that Bell Mobility's back office functions are organized nationwide rather than locally. Further, as a national carrier, Bell Mobility builds and maintains a national network. Hence, it is appropriate to compare the class count in Quebec to the count of nationwide subscribers.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

class members who terminated early. Consequently, avoided costs in this context are negligible.

39. Comparing the missed MRCs and ETFs charged, as summarized in Table 3, clearly demonstrates that Bell Mobility's profit loss far exceeded the ETFs charged. In light of this finding, I conclude that Bell Mobility's ETF policy as described herein is economically justified.

VII. THE HANDSET DISCOUNTS FURTHER WARRANT THE LEVEL OF THE ETF

40. Notwithstanding my finding in the preceding section, I conducted an additional analysis. This analysis establishes a minimum economic justification for the ETF and serves to further explain my conclusion.
41. As explained in Section IV, Bell Mobility's subscribers had a choice between term and nonterm contracts. In exchange for a term contract, class members received a significant discount off the mobile handset. At an absolute minimum, the ETF must recover the handset discount offered to the class members at the onset of the term contract. Thus, an ETF that is close to the handset discount cannot be excessive or abusive because it merely recovers the bare minimum.
42. In order to conduct this minimum level test, I approximated the average handset discount offered by Bell Mobility to its subscribers during the class period. I then compared it to the average ETF charged.
43. To approximate the handset discount, I started my analysis with Bell Mobility's costs of acquisition (COA) and cost of maintenance (COM) from 2007 through 2010. These costs represent how much Bell Mobility spends in acquiring a new subscriber (i.e., COA) and in maintaining existing subscribers (i.e., COM). The two metrics consist of three main

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

elements: (a) handset subsidies, (b) commissions, and (c) marketing expenditures. The latter two are not relevant to this matter as Bell Mobility would incur commission and marketing expenditures regardless of whether a subscriber entered into a term or nonterm agreement.

44. Handset subsidies record the financial losses mobile operators incur when selling heavily discounted handsets to subscribers in exchange for a term contract. For instance, in Mr. Gagnon's case, Bell Mobility paid \$130 for the handset provided to Mr. Gagnon at no cost. In this case, the handset subsidy was \$135, including \$5 for warehousing and shipping.
45. The average COA and COM over the class period was \$288.¹⁰ I understand that between 55 and 60 percent of this amount (i.e., between \$159 and \$173) is for the handset subsidy.¹¹ Also, I understand that this figure includes shipping and warehousing.
46. The average handset subsidy needs to be adjusted in at least two ways. First, the average of \$159 to \$173 represents *all* handsets not just the *subsidized* handsets. To calculate the handset subsidy net of unsubsidized phones, I divided the average subsidy by 78 percent.¹²
47. Second, it is also common for mobile operators to have a small markup on handsets. In the case of Mr. Gagnon, Bell Mobility marked up the specific handset by approximately 10 percent.¹³ Absent the term contract, Bell Mobility would have sold the handset at full

¹⁰ Mtre. Emmanuelle Rolland's letter to Mtre. Benoît Gamache, November 9, 2012, p. 2, Exhibit P-8.

¹¹ (low) $\$288 \times 55\% = \159 ; (high) $\$288 \times 60\% = \173 . (Mtre. Emmanuelle Rolland's letter to Mtre. Benoît Gamache, November 9, 2012, p. 2, Exhibit P-8.)

¹² This figure represents the percentage of subscribers who received a handset subsidy from Bell Mobility at the onset of their contracts.

¹³ Mr. Gagnon's LG150 retailed for \$149.95. Bell Mobility paid the handset manufacturer \$130. With an additional \$5 for warehousing and shipping, this yields an approximate markup over cost of 10 percent.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

retail value. Hence, the handset subsidy needs to be augmented to account for this additional financial loss.

48. As illustrated in Table 5, taking into account these two adjustments demonstrates that Bell Mobility discounted its phones by approximately \$226 to \$246.

Table 5. Handset Discount Approximation (2007–2010)

	Low	High
Handset subsidy	\$159.00	\$173.03
Adj. for unsubsidized handsets	\$44.74	\$48.80
Profit margin (10%)	\$22.59	\$24.65
Total handset discount	\$225.93	\$246.48

49. Table 3 shows an average ETF of \$249. Bell Mobility's average handset discount deviates around 1 percent (\$2.52) from the high end of this estimate. An ETF that barely covers the upfront handset discount cannot be excessive. This result further confirms the conclusion that Bell Mobility's ETFs are economically justified.

VIII. THE “ÉTUDE D'IMPACT” REPORT DOES NOT APPLY TO THIS CASE

50. I understand that the Plaintiff in this matter filed an impact study authored by Raymond Chabot Grant Thornton.¹⁴ The study, dated April 13, 2009, does not appear to have been prepared for this matter. Rather, it seems to be a general inquiry into the financial impact of limiting cancellation fees across Quebec and across industries. As such, the report does not address whether the ETFs charged by Bell Mobility were economically justified.

51. It would be incorrect to use the financial impact calculated by the author of this report as the basis for assessing the alleged overcharges. There are several reasons for this. Most fundamentally, the report compares the prevailing ETF policy to a regulated ETF policy

¹⁴ Exhibit P-13, Raymond Chabot Grant Thornton, Office de la protection du consommateur, “Étude d'Impact”, April 13, 2009.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

that did not apply during the class period. Economic justification is not proven or disproven by comparing one policy to another. Rather, as discussed above, the function of the ETF must be compared to the financial harm that results from early termination.

Other reasons include, but are not limited to:

- The study is for the entire “wireless telephone service industry” and is not specific to Bell Mobility.
- The study does not examine the years at issue in the present matter. Rather, it is a generic assessment of a change in ETF policy.
- The study assumes that early terminations are uniformly distributed over the duration of the contract. The class database does not confirm this assumption.
- The study does not consider the financial benefit obtained by the subscribers (i.e., the handset discount) at the onset of the contract.

52. I therefore conclude that this report is of little value in the present matter. Relying on it for an economic examination of Bell Mobility’s ETF policy would lead to incorrect results.

53. Notwithstanding, I do agree with the report’s approach of using ARPU (rather than MRC) when calculating the economic impact of an early termination.

IX. PLAINTIFF’S MODEL OF ALLEGED INJURY IS INCORRECT

54. Plaintiff prepared a model intended to quantify the alleged overpayments of ETFs.¹⁵ I understand that Mr. Nicolas Plante from the accounting firm of Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) was subsequently retained to validate the calculations underlying this model. Mr. Plante concluded that the model contains no error of calculation and that it

¹⁵ Exhibit P-11 (Subsidiary Position)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

represents an adequate method of calculating the alleged overcharges.¹⁶ Yet, other than confirming the arithmetic accuracy of the model, Mr. Plante did not perform any analysis. Importantly, Mr. Plante failed to examine the method by which the model derives the alleged injury. Mr. Plante, thus, ignored several errors that demonstrate that the method proposed by Plaintiff does not reflect the alleged harm to the class.

55. Plaintiff's method appears to simply apply the straight-line depreciation method contained in Bill 60 retroactively to the damages period. Specifically, Plaintiff argues that the ETF should be no more than the average handset discount offered by Bell Mobility minus the product of the average handset discount and the average number of months fulfilled in the contract. Plaintiff considers any deviation from this concept as economic harm to the class. This is incorrect for several reasons. First, at no point did Quebec policy makers mandate that Bill 60 be applied retroactively.

56. Second, applying Bill 60 over the damages period has a fundamentally different impact than applying the same policy going forward. Applied going forward, mobile carriers have the possibility of making changes to their offerings and prices. Applied retroactively, mobile carriers can no longer react to the policy. As the RCGT "Étude d'Impact," which Mr. Plante co-authored, notes, by imposing a calculation which results in a lower ETF, service providers may reduce the promotions offered to consumers in view of the risk of not being able to recover the costs incurred in cases of early termination.¹⁷

¹⁶ Exhibit P-11A, N. Plante (Raymond Chabot Grant Thornton), "BGA Advocates LLP, Validation of calculations done in order to determine the injury sustained in the class action between Mr. Denis Gagnon and Bell Mobility, Report," February 25, 2014, pp. 5, 7, 12. (Plante Validation)

¹⁷ "Enfin, en imposant une méthode de calcul au commerçant qui résulte en une pénalité moins élevée, celui-ci pourrait être tenté de réduire la valeur des promotions offertes au consommateur étant donné le risque de ne pas recouvrer les coûts encourus en cas de réalisation anticipée par le consommateur". (Exhibit P-13, Raymond

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

57. Third, although Bill 60 calculates the maximum ETF by depreciating the handset discount, the Bill does not mandate or even suggest that mobile carriers depreciate this cost. In fact, the RCGT “Étude d’Impact” recognizes that handset discounts are not being depreciated.¹⁸ Depreciating handset discounts is also inconsistent with the actual accounting treatment of these costs. Bell Mobility, for instance, treats the handset discount as a *current* expense and the cost is recorded when it occurs.
58. Irrespective of the accounting treatment of these costs, the handset discount is not recovered on a monthly or any other basis as implied by Plaintiff’s model. A handset discount is an upfront cost and there is no specific recovery mechanism. Revenues received by Bell Mobility, such as the MRCs or the ARPUs, are independent of these discounts and thus contain no element of recovery. Rather, Bell Mobility aims to recover *all* of its costs with *all* the revenues it receives from providing its services. Consequently, the concept of a partial recovery in the event a subscriber terminates early does not apply.
59. Finally, in addition to these conceptual errors, Mr. Plante’s review failed to detect a number of factual and computational errors. Not surprisingly, the errors contained in the model build on each other and ultimately result in highly inaccurate and arguably meaningless estimates of the alleged injury.

Chabot Grant Thornton, Office de la protection du consommateur, “Étude d’Impact”, April 13, 2009, at 2.2.9.2, p. 38.)

¹⁸ “Enfin, en imposant une méthode de calcul au commerçant qui résulte en une pénalité moins élevée, celui-ci pourrait être tenté de réduire la valeur des promotions offertes au consommateur étant donné le risque de ne pas recouvrer les coûts encourus en cas de réalisation anticipée par le consommateur.” (Exhibit P-13, Raymond Chabot Grant Thornton, Office de la protection du consommateur, “Étude d’Impact”, April 13, 2009, at 2.2.9.2, p. 36.)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

X. CONCLUSION

60. In light of these considerations and analyses, I conclude that the ETFs charged by Bell Mobility to the class were economically justified. The charges barely covered the upfront handset discounts that the class members received from Bell Mobility at the onset of their term agreements. The ETFs were also significantly lower than Bell Mobility's profit loss from early termination. I further conclude that Plaintiff's proposed method to measure the alleged injury is incorrect and bears no meaning in this matter.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

ANNEX A: CURRICULUM VITAE OF CHRISTIAN M. DIPPON PHD

Christian M. Dippon, PhD
Senior Vice President

Dr. Dippon is the Co-Chair of NERA's Communications, Media, and Internet Practice and the Co-Head of NERA's Washington DC office. He specializes in the economics and business of the telecommunications and high-tech industries, advising his clients in complex litigation disputes, antitrust matters, regulatory and policy issues, and spectrum management challenges. Dr. Dippon has extensive testimonial experience, including depositions and expert testimonies before state and federal courts, the Federal Communications Commission, the International Trade Commission, numerous state commissions, and international regulatory, arbitration, and competition authorities.

With 18 years of experience, Dr. Dippon is an internationally renowned expert in telecommunications, specializing in wireless, wireline, cable, and emerging technologies. His clients call on him for his expertise with telecommunications markets and its participants, including local exchange carriers, mobile network operators (MNOs), mobile virtual network operators (MVNOs), long distance carriers, Internet service providers (ISPs), cable operators, satellite providers, voice over Internet protocol (VoIP) providers, and equipment manufacturers. Dr. Dippon has consulted to clients in countries around the world, including the United States, Australia, Brazil, Canada, China, the Dominican Republic, Hong Kong, Hungary, Indonesia, Ireland, Israel, Japan, Korea, Malaysia, New Zealand, Palestine, Qatar, Singapore, Spain, Thailand, Turkey, United Arab Emirates, and the United Kingdom.

Dr. Dippon has authored and edited several books as well as book chapters in anthologies and has written numerous articles on telecommunications competition and strategies. He also frequently lectures in these areas at industry conferences, continuing education programs for lawyers, and at universities. National and international newspapers and magazines, including the *Financial Times*, *Business Week*, *Forbes*, the *Chicago Tribune*, and the *Sydney Morning Herald* have cited his work.

Dr. Dippon serves on the Board of Directors of the International Telecommunications Society (ITS) and on the Editorial Board of *Telecommunications Policy*. He is a member of the American Economic Association, and the Federal Communications Bar Association.

Dr. Dippon holds a PhD and an MA in Economics and an undergraduate degree in Business Administration. He is bilingual in English and German, fluent in French, and proficient in spoken Thai and Spanish. Prior to joining NERA, Dr. Dippon was an analyst at BMW in Bangkok, Thailand.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

EDUCATION

Curtin University, Perth, Australia

PhD in Economics, 2011

University of California, Santa Barbara, CA, USA

MA in Economics, 1995

California State University, Hayward, CA, USA

BS *cum laude* in Business Administration, 1993

Thesis

“Consumer Preferences for Mobile Phone Service in the U.S.: An Application of Efficient Design on Conjoint Analysis,” Curtin University, 2011

PROFESSIONAL EXPERIENCE

NERA Economic Consulting

2014–present Senior Vice President

2014–present Co-head, NERA Washington, DC

2012–present Chair, Communications Networks and Media Practice

2004–2014 Vice President

2000–2004 Senior Consultant

1998–2000 Consultant

1997–1998 Senior Analyst

1996–1997 Analyst

BMW Thailand

1993–1994 Business Analyst

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

HONORS AND PROFESSIONAL ACTIVITIES

Editorial Board, *Telecommunications Policy*

Board of Directors, International Telecommunications Society (ITS)

Assistant Treasurer, International Telecommunications Society (ITS)

Member, American Economic Association

Member, Federal Communications Bar Association

BOOK PUBLICATIONS

“Regulatory Economics of Fixed Telecommunications Networks,” with Professor Gary Madden, Chapter in *Handbook on the Economics of the Internet*, , edited by Johannes Bauer, Michigan State University and Michael Latzer, University of Zurich, Cheltenham, UK; Northampton, MA; Edward Elgar, 2013 (in progress).

K&L Gates – NERA 2008 Global Telecom Review, A Legal and Economic Examination of Current Industry Issues, Christian Dippon and Martin Stern (Eds.), April 23, 2008.

“Regulation under Fixed Mobile Convergence, Examining Recent Developments in Hong Kong,” by Keith Lee, Wendy Lo, Christine Yam, and Christian Dippon, Chapter 4 in *K&L Gates – NERA 2008 Global Telecom Review, A Legal and Economic Examination of Current Industry Issues*, April 23, 2008, pages 21–26.

“Size Matters, Relevant Market Definition and Competition Review in a World with Intermodal Competition,” by Christian Dippon, Chapter 3 in *K&L Gates – NERA 2008 Global Telecom Review, A Legal and Economic Examination of Current Industry Issues*, April 23, 2008, pages 15–20.

“Mobile Virtual Network Operators: Blessing or Curse? An Economic Evaluation of the MVNO Value Proposition,” by Christian Dippon and Aniruddha Banerjee, National Economic Research Associates, ISBN 0-9748788-2-0, 2006.

“The Implications of Convergence in Telecommunications,” by Christian Dippon and Timothy Tardiff. Published in *The Preston Gates Guide to Telecommunications in Asia*, 2006 Edition, Asia Law & Practice, 2006, ISBN 962-936-155-8, pages 31–40.

“When East Meets West –Converging Trends in the Economics of Intellectual Property Damages Calculation,” by Christian Dippon and Noriko Kakihara. Published in *Economic Approaches to Intellectual Property Policy, Litigation, and Management*, edited by Dr. Gregory Leonard and Dr. Lauren J. Stiroh, National Economic Research Associates, Inc., 2005, ISBN 0-9748788-1-2, Chapter 19, pages 277–291.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“Marketing Research,” Chapter 4 in *Internet Marketing: Building Advantage in a Networked Economy*, an MBA coursework textbook by Rafi Mohammed, Robert J. Fisher, Bernard Jaworski, Aileen M. Cahill, published by McGraw-Hill Higher Education, ISBN 0-07-251022-6, pages 127–167.

PAPER AND ARTICLE PUBLICATIONS

“Is It Worth the Effort? Measuring the Benefits of D-Efficient Survey Design to Qualitative Choice Analysis,” (in progress).

“Consumer Demand for Mobile Phone Service in the US: An Examination beyond the Mobile Phone,” submitted for publication to *Journal of Industrial Economics*, February 28, 2014.

“Is Faster Necessarily Better? Third Generation (3G) Take-up Rates and the Implications for Next Generation Services,” *published in International Journal of Communications, Network and System Sciences, Vol.5 No.8, 2012*, September 2012.

“Replacement of the Legacy High-Cost Universal Support Fund with a Connect America Fund, Key Economic and Legal Considerations, with Christopher Huther and Megan Troy, *Communications & Strategies 80, 4Q2010*, pages 67–81.

“Is Faster Necessarily Better? Third Generation (3G) Take-up Rates and the Implications for Next Generation Services,” June 28, 2010. Presented at the International Telecommunications Society (ITS) 18th Biennial and Silver Anniversary Conference, Tokyo, Japan, June 30, 2010.

“Wholesale unbundling and intermodal competition,” with Dr. Harold Ware, published in *Telecommunications Policy*, Volume 34, Numbers 1-2, February-March 2010.

“The Delay of the 3G Spectrum Auction in Thailand, Separating Fact from Fiction,” November 23, 2009, cited in *Bangkok Business News* and various other media outlets in Thailand.

“Regulatory Policy Goals and Spectrum Auction Design, Lessons from the Canadian AWS Auction, A Statement by Christian Dippon,” March 20, 2009.

“Is More Special Access Regulation Needed? Reactions to the NRRI,” NERA Working Paper Report on Special Access Competition, with Dr. Harold Ware and Dr. William Taylor, March 4, 2009.

“Voluntary Relationships Among Mobile Network Operators and Mobile Virtual Network Operators – An Economic Explanation,” with Dr. Aniruddha Banerjee, published in *Information Economics and Policy*, Volume 21, Issue 1, February 2009, pages 72–84.

“Innocent Until Proven Guilty – Or Not, an Economic Review of Market Power and Price Fixing Allegations for Text Messaging Services,” October 23, 2008, published in *Telecommunications Industry Litigation Reporter*.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“Access Charges, Universal Service, and Competition,” with Dr. William Taylor, and Dr. Harold Ware, April 17, 2009.

“Virtual Mobile Network Operators – Economic Assessment and Policy Framework,” with Nigel Attenborough, presented at the International Telecommunications Society 17th Biennial Conference, Montreal, Canada, June 24–27, 2008.

“Intellectual Property Rights in Developing Nations,” with Sourav Chatterjee, Jesse David, Fei Deng, and Mario Lopez for the International Intellectual Property Institute on February 20, 2008.

“United States: The Economics of Mobile Virtual Network Operators,” published in the *Free Press*, April 5, 2007, available at: <http://www.freepress.net/news/22196>.

“The Economics of Mobile Virtual Network Operators,” *Perspectives in Telecommunications*, Issue Number 5, a NERA publication on recent communication industry developments, December 2006.

“Is the MVNO Model Doomed?” *Phone+* (a premier magazine for VoIP, data, wireless, Internet and content solutions), December 2006.

“Application of Empirical Methods in Merger Analysis,” with Dr. Gregory Leonard and Dr. Lawrence Wu, Published in *CPRC Report Series, Competition Policy Research Center, Fair Trade Commission of Japan*, CR 05-05, November 2005, available online at <http://www.jftc.go.jp/cprc/reports/reports.html>.

“Local Loop Unbundling: Flaws of the Cost Proxy Model,” *The Journal of Policy, Regulation, and Strategy for Telecommunications Information and Media*, Info Volume 3, Number 2, April 2001.

“The Cost of the Local Communication Network: A Comparison of Minimum Spanning Trees and the HAI Model,” with Dr. Kenneth Train, University of California at Berkeley, *Telecommunications Policy*, Volume 24, No. 3, April 2000.

TESTIMONY IN REGULATORY AND JUDICIAL PROCEEDINGS

Expert Report of NERA Economic Consulting Inc. on behalf of Cellcom Israel Ltd., Estimating the Cost of Wholesale Access Services on Bezeq’s Network, A Cost Modeling Review, Before the Israel Ministry of Communications, with Nigel Attenborough, Marta Petrucci, Sally Tam, Anthony Schmitz, and Howard Cobb, March 10, 2014.

Oral Testimony of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Integrated Circuit Devices and Products Containing the Same, Investigation No. 337-TA-873, March 6, 2014.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of TELUS Communications Company, in the Supreme Court of British Columbia between Michelle Seidel, Plaintiff, and TELUS Communications Inc., Defendant, Proceeding under the Class Proceeding Act, R.S.B.C. 1996, c.50, No. L050143, Vancouver Registry, March 3, 2014.

Oral Testimony of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, February 18, 2014.

Before the Commerce Commission New Zealand, “Review of Covec’s ‘Economic Analysis of 700MHz Allocation,’” with James Mellsop, Richard Marsden, and Kevin Counsell, February 14, 2014.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of TELUS Communications Company, Before the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, In the Matter of Wholesale Mobile Wireless Roaming in Canada, CRTC 2013-685, January 29, 2014.

Rebuttal witness Statement of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, January 6, 2014.

Witness Statement of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, December 6, 2013.

Supplemental Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, November 19, 2013.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Bell Mobility, Before the Superior Court, Province of Quebec, District of Montreal, In the Matter of Gagnon vs. Bell Mobility, No: 500-06-000496-105, October 25, 2013.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Integrated Circuit Devices and Products Containing the Same, Investigation No. 337-TA-873, October 8, 2013.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, September 20, 2013.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Reply Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Integrated Circuit Devices and Products Containing the Same, Investigation No. 337-TA-873, September 16, 2013.

Reply Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, September 5, 2013.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Integrated Circuit Devices and Products Containing the Same, Investigation No. 337-TA-873, August 30, 2013.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain Wireless Devices with 3G and/or 4G Capabilities and Components Thereof, Investigation No. 337-TA-868, August 23, 2013.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, July 30, 2013.

Jury Testimony of Christian M. Dippon on behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc. and Nextel California Inc., *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, July 16, 2013.

Deposition of Christian M. Dippon on behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc. and Nextel California Inc., *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, May 29, 2013.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, April 26, 2013.

Jury Testimony of Christian M. Dippon, PhD on behalf of Alcatel-Lucent USA Inc. in reference to *In re: Alcatel-Lucent USA Inc. v. Brilliant Telecommunications, Inc., Juniper Networks, Inc., et al.*, In the Superior Court of California, County of Santa Clara, February 21 and 25, 2013.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon, PhD on behalf of Alcatel-Lucent USA Inc. in reference to *In re: Alcatel-Lucent USA Inc. v. Brilliant Telecommunications, Inc., Juniper*

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Networks, Inc., et al., In the Superior Court of California, County of Santa Clara, December 13, 2012.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on behalf of Alcatel-Lucent USA Inc. in reference to *In re: Alcatel-Lucent USA Inc. v. Brilliant Telecommunications, Inc., Juniper Networks, Inc., et al.*, In the Superior Court of California, County of Santa Clara, December 7, 2012.

Oral Testimony of Christian M. Dippon, PhD on behalf of the Commissioner of Competition in reference to *The Commissioner of Competition, Applicant and Chatr Wireless Inc, and Rogers Communications Inc., Respondents*, Ontario Superior Court of Justice, August 15-16, 2012.

Reply of Christian M. Dippon, PhD on behalf of the Commissioner of Competition in reference to *The Commissioner of Competition, Applicant and Chatr Wireless Inc, and Rogers Communications Inc., Respondents*, Ontario Superior Court of Justice, July 25, 2012.

Expert Report of Christian M. Dippon, PhD on behalf of the Commissioner of Competition in reference to *The Commissioner of Competition, Applicant and Chatr Wireless Inc, and Rogers Communications Inc., Respondents*, Ontario Superior Court of Justice, June 13, 2012.

Oral Testimony of Christian M. Dippon, PhD on behalf of FPL Group Inc. in reference to *Adelphia Communications Corp., et al., Adelphia Recovery Trust, v. FPL Group Inc.*, United States Bankruptcy Court Southern District of New York, May 2-3, 2012.

Declaration of Christian M. Dippon, PhD on behalf of FPL Group Inc. in reference to *Adelphia Communications Corp., et al., Adelphia Recovery Trust, v. FPL Group Inc.*, United States Bankruptcy Court Southern District of New York, April 17, 2012.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, September 13, 2011.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon on behalf of FPL Group Inc. in reference to *Adelphia Communications Corp., et al., Adelphia Recovery Trust, v. FPL Group Inc.*, United States Bankruptcy Court Southern District of New York, July 26, 2011.

Expert Report of Christian M. Dippon on behalf of FPL Group Inc. in reference to *Adelphia Communications Corp., et al., Adelphia Recovery Trust, v. FPL Group Inc.*, United States Bankruptcy Court Southern District of New York, July 8, 2011.

Reply Expert Report of Christian M. Dippon in Connection with *Vodafone Qatar Q.S.C v. Qatar Telecom (Qtel) Q.S.C.*, pursuant to Dispute Resolution Agreement Dated 11 November 2010, February 21, 2011.

Expert Report of Christian M. Dippon in Connection with *Vodafone Qatar Q.S.C v. Qatar Telecom (Qtel) Q.S.C.*, pursuant to Dispute Resolution Agreement Dated 11 November 2010, January 20, 2011.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“The Refarming of the 900 MHz Spectrum in Malaysia, Expert Report.” Prepared for U Mobile Sdn Bhd, September 25, 2010.

Before the District Court of Tangerang, “Economic Assessment and Examination of Alleged Anticompetitive Behavior in the Indonesian Mobile Market, Expert Report by Christian Dippon, Nigel Attenborough, and William Taylor.” Prepared for Singapore Telecommunications Limited and Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd., April 21, 2010.

Before the Central Jakarta District Court, “Economic Assessment and Examination of Alleged Anticompetitive Behavior in the Indonesian Mobile Market, Expert Report by Christian Dippon, Nigel Attenborough, and William Taylor. Prepared for Singapore Telecommunications Limited and Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd., January 15, 2010.

Declaration of Christian Dippon on Behalf of Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel, United District Court, District of New Jersey, *Judy Larson, Barry Hall, Joe Milliron and Tessie Robb, individually and on behalf of all others similarly situated, Plaintiffs, vs. AT&T Mobility f/k/a Cingular Wireless LLC and Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel and Nextel Finance Company, Defendants*, October 20, 2009.

Oral Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of United Telephone Company of New Jersey, Inc., d/b/a Embarq, Before the New Jersey Board of Public Utilities, In the Matter of the Board Investigation and Review of Local Exchange Carrier Intrastate Exchange Access Rates, Docket No. TX08090830, September 17 and October 19, 2009.

Rebuttal Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of United Telephone Company of New Jersey, Inc., d/b/a Embarq, Before the New Jersey Board of Public Utilities, In the Matter of the Board Investigation and Review of Local Exchange Carrier Intrastate Exchange Access Rates, Docket No. TX08090830, June 26, 2009.

Declaration of Christian Dippon on Behalf of Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel, United District Court, District of New Jersey, *Judy Larson, Barry Hall, Joe Milliron and Tessie Robb, individually and on behalf of all others similarly situated, Plaintiffs, vs. AT&T Mobility f/k/a Cingular Wireless LLC and Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel and Nextel Finance Company, Defendants*, May 19, 2009.

Reply Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of United Telephone Company of New Jersey, Inc., d/b/a Embarq, Before the New Jersey Board of Public Utilities, In the Matter of the Board Investigation and Review of Local Exchange Carrier Intrastate Exchange Access Rates, Docket No. TX08090830, April 20, 2009.

Responsive Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of United Telephone Company of the Northwest, d/b/a Embarq, Before the Washington Utilities and Transportation Commission, in *Verizon Select Services Inc., MCI Metro Access Transmission Services LLC; MCI Communications Services, Inc., Teleconnect Long Distance Services and Systems Co. d/b/a*

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Telecom USA, and TTI National Inc., Complainants vs. United Telephone Company of the Northwest, Respondents, Docket No. UT-081393, April 17, 2009.

Declaration of Christian Dippon on Behalf of Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel, United District Court, District of New Jersey, *Judy Larson, Barry Hall, Joe Milliron and Tessie Robb, individually and on behalf of all others similarly situated, Plaintiffs, vs. AT&T Mobility f/k/a Cingular Wireless LLC and Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel and Nextel Finance Company, Defendants, March 1, 2009.*

Direct Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of United Telephone Company of New Jersey, Inc., d/b/a Embarq, Before the New Jersey Board of Public Utilities, In the Matter of the Board Investigation and Review of Local Exchange Carrier Intrastate Exchange Access Rates, Docket No. TX08090830, February 13, 2009.

Affidavit of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel, *Yunis Sampgang, et al. v. AT&T Mobility LLC f/k/a Cingular Wireless LLC and Sprint Nextel Corporation and Sprint Spectrum L.P. d/b/a Sprint Nextel*, United States District Court of New Jersey, Civil Action No., November 21, 2008.

Oral Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone Southeast LLC (aka Embarq), Before the Commonwealth of Virginia State Corporation Commission, Petition of Sprint Nextel For Reductions in the Intrastate Carrier Access Rates of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone – Southeast, Inc., Case No. PUC-2007-00108, September 29-30, 2008.

Rebuttal Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone Southeast LLC (aka Embarq), Before the Commonwealth of Virginia State Corporation Commission, Petition of Sprint Nextel For Reductions in the Intrastate Carrier Access Rates of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone – Southeast, Inc., Case No. PUC-2007-00108, September 19, 2008.

Direct Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone Southeast LLC (aka Embarq), Before the Commonwealth of Virginia State Corporation Commission, Petition of Sprint Nextel for Reductions in the Intrastate Carrier Access Rates of Central Telephone Company of Virginia and United Telephone – Southeast, Inc., Case No. PUC-2007-00108, August 1, 2008.

Jury Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, June 2-4, 2008.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Deposition Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, May 6, 2008.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, May 2, 2008.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, April 28, 2008.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, April 1, 2008.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, March 20, 2008.

Expert Report of Christian Michael Dippon on Behalf of Nokia Corporation and Nokia Inc., Before the United States International Trade Commission, In the Matter of Certain 3G Mobile Handsets and Components, Investigation No. 337-TA-613, February 1, 2008.

Supplementary Rebuttal Expert Report on Behalf of Singapore Telecommunications Limited and Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd, filed before the Indonesian Business Competition Supervisory Commission (KPPU), Case No. KPPU-L/2007, December 23, 2007 (with Dr. William Taylor, Mr. Nigel Attenborough, and Dr. Agustin Ros).

Expert Report on Behalf of Singapore Telecommunications Limited and Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd, "Competitive Assessment of the Indonesian Mobile Sector, Economic Assessment and Examination of Alleged Anticompetitive Behavior," Indonesian Business Competition Supervisory Commission (KPPU), Case No. KPPU-L/2007, October 15, 2007 (with Dr. William Taylor, Mr. Nigel Attenborough, and Dr. Agustin Ros).

Deposition Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.*, Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, July 12, 2007.

Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Nextel Communications Inc., and Nextel California Inc, *Ayyad, et al. v. Sprint Spectrum Limited*

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Partnership, et. al., Cellphone Termination Fee Cases, Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, January 29, 2007.

Response Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Cellular Termination Fee Cases, *Zill, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.* Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, December 18, 2006.

Deposition Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Cellular Termination Fee Cases, *Zill, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.* Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, December 12, 2006.

Rebuttal Declaration of Christian M. Dippon on Behalf of Sprint Spectrum LP and Wireless Co. LP, Cellular Termination Fee Cases, *Zill, et al. v. Sprint Spectrum Limited Partnership, et. al.* Superior Court of the State of California, County of Alameda, JCCP No. 4332, Case No. RG03114147, December 6, 2006.

Panel Rebuttal Testimony of Dr. Timothy J. Tardiff, Francis J. Murphy and Christian M. Dippon on Behalf of Verizon California Inc., before the Public Utilities Commission of the State of California, Rulemaking in the Commission's Own Motion to Govern Open Access to Open Bottleneck Services and Establish a Framework for Network Architecture Development of Dominant Carrier Networks (Rulemaking 93 04 003). Investigation on the Commission's Own Motion into Open Access and Network Architecture Development of Dominant Carrier Networks (Investigation 93 04 002). November 9, 2004.

Reply Testimony of Christian M. Dippon Filed on Behalf of Verizon California Inc., before the Public Utilities Commission of the State of California, Rulemaking in the Commission's Own Motion to Govern Open Access to Open Bottleneck Services and Establish a Framework for Network Architecture Development of Dominant Carrier Networks (Rulemaking 93 04 003). Investigation on the Commission's Own Motion into Open Access and Network Architecture Development of Dominant Carrier Networks (Investigation 93 04 002). August 6, 2004.

Supplemental Reply Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Verizon Northwest Inc., before the Washington Utilities and Transportation Commission, In the Matter of the Review of Unbundled Loop and Switching Rates; the Deaveraged Zone Rate Structure; and Unbundled Network Elements, Transport and Termination, June 18, 2004.

Oral Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Verizon Northwest Inc., before the Washington Utilities and Transportation Commission, In the Matter of the Review of Unbundled Loop and Switching Rates; the Deaveraged Zone Rate Structure; and Unbundled Network Elements, Transport and Termination, May 24, 26, 27, 28 and June 2, 2004.

Reply Testimony of Christian M. Dippon on Behalf of Verizon Northwest Inc., before the Washington Utilities and Transportation Commission, In the Matter of the Review of Unbundled Loop and Switching Rates; the Deaveraged Zone Rate Structure; and Unbundled Network Elements, Transport and Termination, April 27, 2004.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Testimonial Workshop in Support of SBC Pacific's Comments, before the Public Utilities Commission of the State of California, Joint Application of AT&T Communications Inc. and WorldCom, Inc. for the Commission to Reexamine the Recurring Costs and Prices of Unbundled Loops in its First Annual Review of Unbundled Network Element Costs Pursuant to Ordering Paragraph 11 of D.99-11-050, June 25, 2003.

Reply Declaration of Christian M. Dippon in Support of SBC Pacific's Comments, before the Public Utilities Commission of the State of California, Joint Application of AT&T Communications Inc. and WorldCom, Inc. for the Commission to Reexamine the Recurring Costs and Prices of Unbundled Loops in its First Annual Review of Unbundled Network Element Costs Pursuant to Ordering Paragraph 11 of D.99-11-050, February 7, 2003.

Oral Testimony, on behalf of Verizon New England Inc. d/b/a Verizon Massachusetts, before the Commonwealth of Massachusetts Department of Telecommunication and Energy, Investigation by the Department on its own Motion into the Appropriate Pricing, based upon Total Element Long-Run Incremental Costs for Unbundled Network Elements, D.T.E. 01-20 (Part A) February 6, 2002.

Surrebuttal Testimony of Christian M. Dippon On Behalf of Verizon New England Inc. d/b/a Verizon Massachusetts, before the Commonwealth of Massachusetts Department of Telecommunication and Energy, Investigation by the Department on its own Motion into the Appropriate Pricing, based upon Total Element Long-Run Incremental Costs for Unbundled Network Elements, D.T.E. 01-20 (Part A) December 17, 2001.

Reply Testimony of Christian M. Dippon On Behalf of GTE Northwest, Inc., before the Public Utility Commission of Idaho in the Matter of the Investigation to Determine an Appropriate Cost Model Using Forward-looking Economic Costs for Calculating the Costs of Basic Telecommunication Services in Idaho, GNR-T-97-22, May 17, 2000.

Oral Testimony, on behalf of GTE Northwest, Inc. at arbitration hearing in the Matter of the Investigation into Universal Service in the State of Oregon, UM 731, Phase IV, Salem, OR, February 7, 2000.

Rebuttal Testimony of Christian M. Dippon On Behalf of GTE Northwest, Inc., before the Public Utility Commission of Oregon in the Matter of the Investigation into Universal Service in the State of Oregon, UM 731, Phase IV, January 12, 2000.

Affidavit of Harold Ware and Christian Michael Dippon On Behalf of Bell Atlantic Incorporated, before the Federal Communications Commission, CC Docket Nos. 96-45, 97-160, July 23, 1999.

Response Affidavit of Christian Michael Dippon On Behalf of GTE North Incorporated, before the Michigan Public Service Commission, Case No. U-11832, May 18, 1999.

Supplemental Affidavit of Christian Michael Dippon In Support of GTE's Petition for Reconsideration of the Fifth Report and Order, before the Federal Communications Commission, CC Docket Nos. 96-45, 97-160, January 25, 1999.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Supplemental Testimony of Christian Michael Dippon on Behalf of GTE Midwest Incorporated, before the Public Service Commission State of Missouri, January 19, 1999.

Affidavit of Christian Michael Dippon In Support of GTE's Application for Review and Review of Freedom of Information Action, before the Federal Communications Commission, CC Docket Nos. 96-45, 97-160, January 15, 1999.

Affidavit of Christian Michael Dippon In Support of GTE's Petition for Reconsideration of the Fifth Report and Order, before the Federal Communications Commission, CC Docket Nos. 96-45, 97-160, December 18, 1998.

Affidavit of Christian Michael Dippon In Support of the Motion of Contel of Minnesota, Inc. d/b/a GTE Minnesota for Reconsideration of the Commission's Decision to Recommend HAI 5.0a, before the Minnesota Public Utilities Commission, May 10, 1998.

CONSULTING REPORTS

"Wholesale Access to Fiber Ducts and Dark Fiber – A Benchmark Study," Prepared for [confidential], June 28, 2013.

NBN Co's Proposed Price Structure: An Economic Evaluation, Prepared for the Australian Consumer and Competition Commission, with Katherine Lowe, Howard Cobb, and Sally Tam, August 31, 2012.

Pricing Consultancy and Regulatory Support, Final Recommendations, Prepared for Paltel, Nablus, Palestine, August 4, 2012.

The Value of Radio Spectrum – Spectrum Valuations for Combinatorial Clock Auctions," Prepared for [confidential], March 19, 2012.

"Creating Effective Wholesale Access Markets in Israel, Economic Assessment and Policy Recommendation." Prepared for 013 NetVision Ltd. April 6, 2011.

"U Mobile Sdn Bhd, Application for Spectrum Assignment (2600 MHz Spectrum)," November 19, 2010.

"An Economic Analysis of the Value of Australian Spectrum." Prepared for Wireless Broadband Australia Limited, August 5, 2010.

"An Examination of Charges for Mobile Network Elements in Israel," with Nigel Attenborough, Thomas Reynolds, and Sumit Sharma. Report prepared for the Israel Ministry of Communications and Ministry of Finance, May 3, 2010.

"Mobile Network Cost Elements Model, A Technical Report." Prepared for the Israel Ministry of Communications and Ministry of Finance, with Nigel Attenborough, Thomas Reynolds, and Sumit Sharma, May 4, 2010.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“Regulatory Framework for Mobile Phone Service (IMT or 3G and beyond),” October 23, 2009.

“Economic and Regulatory Analysis for Mobile Phone Service (IMT or 3G and beyond),” August 24, 2009.

“Spectrum Auction for Mobile Phone Service (IMT or 3G and beyond),” August 24, 2009.

“Israel and Mobile Virtual Network Operators, Economic Assessment and Policy Recommendation,” with Mr. Nigel Attenborough. Prepared for the State of Israel, Ministry of Communications and Ministry of Finance, November 22, 2007.

“Mobile Virtual Network Operators: Blessing or Curse, An Economic Evaluation of the MVNO Value Proposition,” with Dr. Aniruddha Banerjee. Prepared for NTT DoCoMo, January 26, 2006.

“Fixed-Mobile Convergence Economic Motivations and Market Implications,” June 11, 2005.

“Preparing for the Future: Fixed-Mobile Convergence in Telecommunications,” with Dr. Agustin Ros and Dr. Timothy J. Tardiff. Prepared for [Confidential], December 20, 2004.

“Competitive Aspects of SFPP’s Operations in California,” with Dr. Alan Cox. Report on the competitive assessment of the light petroleum product markets in California. Prepared for SFPP L.P, July 28, 2003.

“Economic Analysis of the Regulated Fee Check Cashing Services in New York,” with Dr. Russ O’Haver. Prepared for the Check Cashing Association of New York, July 22, 2003.

“The Telecommunications Industry in the Dominican Republic: An Assessment of [Confidential] and the Competitive Environment,” with Dr. William Taylor, Dr. Agustin Ros, and Wayne Olson. Prepared for [Confidential], May 23, 2003.

“3G Mobile Network in Singapore – Revenue forecasts 2001” (used to determine the reserve price for the auction of 3G spectrum in Singapore) with Dr. David Salant, November 1, 2001.

“Competitive Pricing Methodologies for Wholesale Broadband Services,” Working Paper. Prepared for the 14th Annual Western Conference in San Diego, CA on June 27–29, 2001.

“Economic Review of the ACCC Proposed Pricing Methodology for GSM Termination,” with Dr. Gregory M. Duncan. Prepared for One.Tel Limited, February 23, 2001.

“Competitive Pricing Methodologies for ATM Networks,” with Leonard Waverman. Prepared for British Telecommunications plc., May 4, 2001.

“Implementing Local Loop Unbundling in Europe – Are Cost Proxy Models accurate estimators of forward-looking costs?” Prepared for the 11th ITS European Conference in Lausanne, Switzerland on September 10, 2000.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“The United States Court of Appeals for the Eighth Circuit,” with Dr. Gregory Duncan. Economic Reading of the July 18, 2000, *Iowa Utilities Board v. FCC Decision*.

“International Trends in Telecommunications Competition and Regulation.” Overview of the regulatory efforts to facilitate competition in selected countries. Prepared for GTE Corporation, April 8, 1999.

“Evaluation of HAI Consulting Inc.’s implementation of actual average loop length into HM 3.1.” Prepared for GTE Northwest, Inc. in response to a bench request by the Washington Public Utilities Commission.

“Evaluation of the Hatfield Model, Release 5.0,” with Dr. Gregory Duncan, Dr. Timothy Tardiff, Dr. Rafi Mohammed, Mr. Francis Murphy, and Mr. Robert Cellupica. Expert report prepared for GTE Corporation for interconnection arbitrations in various states.

“Economic and Algorithmic Errors in the Hatfield Model,” Release 4.0, with Dr. Gregory Duncan, Dr. Timothy Tardiff, and Dr. Rafi Mohammed. Expert report prepared for GTE Corporation in interconnection arbitrations in various states.

“Economic and Algorithmic Errors in the Hatfield Model, Release 3.1,” with Dr. Gregory Duncan, Dr. Timothy Tardiff, and Dr. Rafi Mohammed. Expert report prepared for GTE Corporation for interconnection arbitrations in various states.

SELECTED SPEECHES AND PRESENTATIONS

Communications and High-Tech

“Can Femtocells Resolve the Spectrum Crunch?” Presented at the International Telecommunications Society 6th Africa-Asia-Australasia Regional Conference, Curtin Business School, Curtin University – Bentley, Western Australia, August 7, 2013.

“Modern Approaches to Spectrum Valuation” Presented at the International Telecommunications Society 6th Africa-Asia-Australasia Regional Conference, Curtin Business School, Curtin University – Bentley, Western Australia, August 5, 2013.

“Consumer Demand for Mobile Phone Service in the US: An Examination Beyond the Mobile Phone,” November 20, 2012. Presented at the International Telecommunications Society (ITS) 19th Biennial Conference, Bangkok, Thailand, November 18-21, 2012.

The Link Between Spectrum Availability and Mobile Market Consolidation, Session Chair, Second Annual Spectrum Management Conference, Washington DC, October 23, 2012.

Consumer Demand for Mobile Phone Service in the U.S.: An Examination beyond the Mobile Phone, Prepared for the National Regulatory Research Institute (NRRI), March 19, 2012

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

Consumer Demand for Mobile Phone Service in the U.S.: An Examination beyond the Mobile Phone, Prepared for Wiltshire & Grannis LLP, March 13, 2012.

Consumer Demand for Mobile Phone Service in the U.S.: An Examination beyond the Mobile Phone, Prepared for Verizon Wireless, February 7, 2012.

Consumer Demand for Mobile Phone Service in the U.S.: An Examination beyond the Mobile Phone, Prepared for AT&T Wireless, February 8, 2012.

Broadband, Productivity, and Product Innovation - A Look behind the Scenes in the United States, invited Keynote Address, *5th Africa-Asia-Australasia Regional Conference*, International Telecommunications Society Perth, Western Australia, November 15, 2011.

“Build It and They Will Come, Consumer Willingness to Pay for Mobile Broadband Services,” *5th Africa-Asia-Australasia Regional Conference*, International Telecommunications Society Perth, Western Australia, November 14, 2011.

“Consumer Preferences for Mobile Phone Service in the US – An Application of Efficient Design to Conjoint Analysis,” Guest Lecture, University of California, Santa Barbara, March 1, 2011.

“Wireless Litigation and Spectrum Valuations, Current topics in the U.S. wireless sector.” Prepared for Arnold & Porter, LLP, February 17, 2011.

“Bringing Broadband to the Masses, Practical Considerations in Implementing the National Broadband Plan.” Prepared for Latham & Watkins, LLP, November 5, 2010

“Wireless Litigation in the US, The Quest to Regulate the Wireless Sector.” Prepared for SNR Denton, November 4, 2010.

“Update on Key U.S. and International Wireless and Data Issues,” Federal Communications Bar Association, International Telecommunications and Wireless Practice Committee, hosted by Wiley Rein LLP, Washington DC, May 26, 2010.

“Award of Licenses for Mobile Phone Service (IMT or 3G and Beyond), The Derivation of the Thai Reserve Prices and Measuring the Impact of Mobile Number Portability on State-Owned Enterprises,” hosted by the National Telecommunications Commission of Thailand, Queen Sirikit Convention Center, Bangkok, Thailand, November 12, 2009.

“The Economics and Future of Mobile Virtual Network Operators – Understanding the MVNO Business Model,” Guest Lecture, University of San Francisco, May 5, 2009.

“Update on Key U.S. and International Wireless Issues: Legal and Regulatory, Market and Technical Views – What is in Store for 2009?” Federal Communications Bar Association, International Telecommunications and Wireless Practice Committee, hosted by Bingham McCutchen LLP, Washington DC, April 16, 2009.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“Essential Facilities and Network Convergence, Does Wholesale Unbundling Increase Competition,” International Telecommunications Society Symposium, hosted by the National Telecommunications Commission, Thailand in collaboration with the International Telecommunications Society, Bangkok, Thailand, April 2–3, 2009.

“Next Generation National Broadband Network in Singapore, Economic Impact of Regulatory Intervention in the ICT Sector,” Rajah & Tann, LLP, Lunch Time Seminar Series 2009, Singapore, March 11, 2009.

“Using Econometrics in Business Decisions, Applying Econometric Techniques to Wireless Spectrum Valuation,” Guest Lecture, University of California, Santa Barbara, March 2, 2009.

“Broadband Deployment and Take Up, Experiences from the EU and developing countries, Federal Communications Bar Association,” Washington DC, February 6, 2008; also at the Telecommunications Invitational Forum, Cambridge, Ontario, April 30–May 2, 2008.

“Expanding Broadband Connectivity,” Panel Discussant, 2008 Telecommunications Invitational Forum, Cambridge, Ontario, Canada, April 30, 2008.

“Competition Policy: Seismic Eruptions and Disruptions in an Internet-Enabled World,” Panel Discussant, Spring 2008 VON.x Conference & Expo, Hosted by Pulvermedia, San Jose, CA, March 17, 2008.

“I want your iPhone, An Economic Perspective on the Debates Surrounding the Device and the Industry.” Prepared for Wiley Rein LLP, December 18, 2007.

“The Race to Quadruple Play, Who will Rule the Telecommunications Kingdom?” Law Seminars International, Advanced Conference on Wireless Telecommunications, Seattle, Washington, November 8, 2007.

“Mobile Broadband Issues and Convergence, Economic Development and Regulatory Questions,” Lecture, University of Florida, Warrington College of Business Administration, Public Utility Research Center, September 11, 2007.

“The Economics and Future of Mobile Virtual Network Operators, Economic Assessment Methods and Policy Framework,” Lecture, University of Florida, Warrington College of Business Administration, Public Utility Research Center, September 11, 2007.

“Antitrust Issues in Today’s Telecommunications Industry, Examining the Relationship between Predatory Pricing and Public Policy,” NERA Antitrust Seminar, Tokyo, Japan, March 15, 2007.

“Mobile Trends,” Panel Discussant, Pacific Telecommunications Council (PTC) Annual Conference, “PTC ‘07 Beyond Telecom,” Honolulu, Hawaii, January 16, 2007.

“VoIP and Broadband Developments in Europe and Asia,” Panel Discussant, Federal Communications Bar Association, Washington, DC, November 2, 2006.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“Communications Regulation and Policy under Convergence, Advancing the State of the Debate,” with Dr. Aniruddha Banerjee, prepared for the 16th Biennial Conference of the International Telecommunications Society, Beijing, China, June 15, 2006.

“Fixed-Mobile Substitution, Econometric Methods for Market Definition.” Prepared for the International Telecommunications Society, Africa-Asia-Australasia Regional Conference, Perth, Australia, August 29, 2005.

“Fixed-Mobile Convergence, Economic Motivations and Market Implications.” Prepared for the International Telecommunications Society, Africa-Asia-Australasia Regional Conference, Perth, Australia, August 29, 2005.

“Fixed-Mobile Convergence, Economic Motivations and Market Implications.” Prepared for the Center for Research in Regulated Industries, 18th Annual Western Conference, San Diego, CA, June 23, 2005.

“The Coming Transition Away from the Traditional Public Switched Network.” Prepared for Law Seminars International, Telecommunications Carrier Contracts, Atlanta, Georgia, November 18, 2004.

“Economic and Regulatory Challenges in Telecommunications: The Case of VoIP.” Prepared for the Center for Research In Regulated Industries, 17th Annual Western Conference, San Diego, CA, June 23, 2004.

“The Pace of the Transition Away From the Public Switched Telephone Network.” Prepared for Law Seminars International, Ninth Annual Telecommunications Law Conference, Seattle, WA, May 20, 2004.

“Unverifiable and Inaccurate: A Summary of HM 5.3 Clustering Errors.” Presentation to the California Public Utilities Commission and SBC Pacific, San Ramon, CA, June 11, 2003.

“Competitive Pricing Methodologies For Wholesale Broadband Services.” Prepared for the 12th ITS-Europe Regional Conference, Dublin, Ireland, 2-3 September 2001, Presented by Dieter Elixmann, Head of Research Group, WIK GmbH Germany.

“Competitive Pricing Methodologies For Wholesale Broadband Services.” Prepared for the 14th Annual Western Conference, Advanced Workshop in Regulation and Competition, Rutgers University, San Diego, CA, June 27, 2001.

“Implementing Local Loop Unbundling in Europe. Are Cost Proxy Models accurate estimators of forward-looking costs?” Presented at the 11th International Telecommunications Society Regional Conference, Lausanne, Switzerland, September 23–25, 2000.

“Estimating the Cost of Local Telephone Service. Where are the customers?” Presented at the Advanced Workshop in Regulation and Competition, Rutgers University, The Sagamore, Lake George, Bolton Landing, NY, May 25, 2000.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“The Cost of the Local Telecommunications Network: A Comparison of Minimum Spanning Trees and the HAI Model.” Presented with Dr. Kenneth Train at the Telecommunications Policy Research Conference, Alexandria, VA, October 1998.

“Economic And Engineering Errors in HM 3.1.” Presented with F. Murphy before the Hawaiian Public Utilities Commission, Honolulu, HI, February 1998.

Intellectual Property and Commercial Litigation

“The Economic Impact of Counterfeiting, an Economic Perspective of the 2007 OECD Report on Counterfeiting,” American Intellectual Property Law Association, Annual Meeting, Washington DC, October 18, 2007.

“Current Issues in Lost Profits, Using Economics to Determine Lost Profits,” Law Seminar International, *Calculating and Proving Patent Damages* Conference, San Francisco, California, February 26, 2007.

“When East Meets West II, Economic Principles of U.S. Style Patent Litigation.” Prepared for the Japan Intellectual Property Institute, Tokyo, Japan, August 4, 2004.

“When East Meets West II, Economic Principles of U.S. Style Patent Litigation.” Prepared for Jones Day, Reavis & Pougé, Tokyo, Japan, August 3, 2004.

“When East Meets West II, Economic Principles of U.S. Style Patent Litigation.” Prepared Nishimura & Partners, Tokyo, Japan, August 3, 2004.

“Show Me The Money – Market based intellectual property valuation for strategy and litigation.” Prepared for [Confidential], March 25, 2003.

“IP Monetization,” Intellectual property asset management presentation with Dr. Russ O’Haver, prepared for Hewlett-Packard, February 27, 2003.

“When East Meets West, Converging Trends in Japanese IP Litigation.” Prepared for the Intellectual Property Institute, Tokyo, Japan, December 11, 2002.

“When East Meets West, Converging Trends in Japanese IP Litigation.” Prepared for Yokogawa Electric Corporation, Tokyo, Japan, December 10, 2002.

“When East Meets West, Converging Trends in Japanese IP Litigation.” Prepared for Jones Day, Reavis & Pougé, Tokyo, Japan, December 9, 2002.

“Basic Economics of Rigorous Intellectual Property Damages Calculation.” Presentation with Kenneth Train and Alan Cox given at Marsh in San Francisco, CA on December 3, 2002.

“Basic Economics of Rigorous Intellectual Property Damages Calculation.” Presentation with Kenneth Train and Alan Cox given at Covington & Burling, LLP in San Francisco, CA on November 11, 2002.

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

“The Cost of the Local Telecommunication Network: A Comparison of Minimum Spanning Trees and the HAI Model.” Presentation with Kenneth Train given at TPRC in Washington, DC on October 5, 1998.

October 11, 2013

D-24 Rapport d'expert de Christian Dippon (*suite*)

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL—PREPARED AT REQUEST OF COUNSEL
Denis Gagnon v. Bell Mobility, Superior Court, No. 500-06-000496-105

ANNEX B: DATABASE

See database in form of CD-ROM.