

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000773-156

JEAN-LUC CORBEIL, domicilié et

et

MARC-ANDRÉ PILON, domicilié et

Représentants

et

«Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et ayant payé entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 des frais de résiliation et/ou d'annulation à Bell Canada en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010 et concernant un service d'accès internet et/ou de télévision.»

(Désignés collectivement le « Groupe »

Demandeurs

c.

BELL CANADA, ayant son siège au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, Édifice
A7, Verdun (Québec) H3E 3B3

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE

À L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER (J.C.S.), DÉSIGNÉ EN GESTION PARTICULIÈRE DU PRÉSENT DOSSIER DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LES DEMANDEURS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le jugement de la Cour d'appel du Québec (district de Montréal) daté du 7 novembre 2019 a accueilli en partie l'appel formulé par Bell Canada à l'encontre d'un jugement de la Cour supérieure daté du 11 décembre 2018 et a autorisé l'exercice d'une action collective contre la défenderesse Bell Canada au bénéfice des personnes membres du groupe (ci-après les « Membres ») décrits comme suit :

« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et ayant payé entre le 1^{er} février 2010 et le 30 juin 2013 des frais de résiliation et/ou d'annulation à Bell Canada en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010 et concernant un service d'accès internet et/ou de télévision. »

2. La nature de l'action collective exercée par les demandeurs pour le compte des Membres est une action collective contre Bell Canada afin de sanctionner une pratique de commerce déloyale et une politique de facturation contrevenant au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service.
3. Le statut de représentants pour l'exercice de l'action collective a été attribué à Messieurs Jean-Claude Corbeil et Marc-André Pilon.
4. Les principales conclusions qui sont recherchées par les représentants à l'encontre de Bell Canada se résument comme suit :
 - a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance en action collective.
 - b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation facturés aux demandeurs et aux Membres.
 - c) **SUBSIDIAIREMENT, ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux demandeurs et aux Membres excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse Bell Canada.
 - d) **CONDAMNER** Bell Canada à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136.
 - e) **SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** Bell Canada à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136.

- f) **CONDAMNER** Bell Canada à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136.
 - g) **SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** Bell Canada à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136.
 - h) **CONDAMNER** Bell Canada à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif no. 500-06-000638-136.
 - i) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*.
5. Les principales questions de faits et de droit qui devront être traitées collectivement ont été identifiées comme suit :
- a) Est-ce que les recours personnels des demandeurs ont bénéficié d'une suspension de la prescription? Est-ce que ces recours sont prescrits?
 - b) Est-ce que les frais de service facturés en l'absence de service suite à une résiliation, les « *frais de bris de contrat* », les « *frais de cancellation de service* », les « *frais de résiliation anticipée* » et les « *frais de désactivation* » facturés par l'intimée constituent des frais de résiliation au sens du *Code civil du Québec* et/ou de la *Loi sur protection du consommateur*?
 - c) Les frais de résiliation facturés par l'intimée aux demandeurs et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs?
 - d) Les frais de résiliation facturés aux demandeurs 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 des demandeurs et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat?
 - f) Les demandeurs et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation par l'intimée?

- g) Si oui, sur quels chefs de dommages les demandeurs et les Membres peuvent-ils être indemnisés?
 - h) L'intimée doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs aux demandeurs et aux Membres?
6. À titre de représentants des Membres, les représentants exposent comme suit les motifs au soutien de la présente action collective.

LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ

LES PARTIES

- 7. Les représentants sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*.
- 8. Les représentants ont été des clients de la défenderesse pendant plusieurs années dans le cadre de contrats d'adhésion (oraux ou écrits).
- 9. La défenderesse est une entreprise spécialisée dans les services de télécommunication.

INTRODUCTION

- 10. La défenderesse est une entreprise pancanadienne spécialisée dans la fourniture de services de télécommunication.
- 11. Dans le cadre de ses activités commerciales, la défenderesse facture ses abonnés pour des services de téléphonie filaire et/ou cellulaire et/ou de télédistribution et/ou d'accès internet, le tout, à même un seul relevé de compte désigné « facture unique ».
- 12. Les demandeurs, dont les représentants, sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*.
- 13. Les représentants ont été clients de la défenderesse Bell Canada dans le cadre d'un contrat d'adhésion conclu au téléphone ayant pour objet l'abonnement à des services de télédistribution et/ou d'accès internet.
- 14. Ces services ont été chaque mois facturés et payés à l'avance à la défenderesse.
- 15. Entre le 1^{er} janvier 2009 et le 30 juin 2013, les représentants se sont vu facturer des frais (ci-après désignés « FRA ») après avoir mis fin à leur service de télédistribution et/ou d'accès internet de la défenderesse.
- 16. Or, les représentants ont constaté que ces FRA (frais de résiliation anticipés) leur ont été facturés en l'absence de service sous différentes appellations, notamment : « frais de résiliation », mais également identifiés comme s'il s'agissait d'un frais de service usuel au forfait, ou alors la notion de « frais » était notamment jumelée avec les mots « *bris de contrat* », ou « *cancellation* », ou « *annulation* » ou bien « *désactivation* », le tout, sans y être limitée.

17. Chacun des représentants a payé les frais de résiliation facturés par la défenderesse.

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AUX RECOURS DES REPRÉSENTANTS

LA SITUATION DE MARC-ANDRÉ PILON

18. Marc-André Pilon (« le Représentant Pilon ») a été client de la défenderesse pendant plusieurs années.
19. Or, entre juin 2009 à novembre 2011, M. Pilon a été simultanément abonné à plusieurs services de la défenderesse, notamment la téléphonie filaire, l'internet et la télévision.
20. En juin 2009, M. Pilon s'est abonné par téléphone au service de Bell ExpressVu offert et facturé par la défenderesse.
21. Au moment de la formation du contrat par téléphone, les représentants de la défenderesse n'ont pas lu les textes des clauses de résiliation, ils n'ont pas mentionné les frais précis qui pouvaient être facturés et finalement ils n'ont jamais expliqué comment les FRA étaient calculés.
22. Lors de ces appels, M. Pilon n'a jamais renoncé à son droit de résilier son contrat unilatéralement sans motif.
23. Plusieurs jours après avoir s'être abonné, la défenderesse a communiqué à M. Pilon des dispositions contractuelles (**Pièce P-1**) lesquelles comprennent une clause de résiliation qui se lit comme suit :

« Si vous fermez votre compte avant la fin de ce contrat de deux ans, vous devrez payer des dommages à ExpressVu pour la résiliation anticipée de vos services ExpressVu. Ces frais s'élèveront à (a) 200 \$ si vous mettez fin à votre contrat au cours des 12 premiers mois ou (b) 100 \$ si vous mettez fin à votre contrat entre le 13e et le 24e mois. »
24. Au stade de l'autorisation, la défenderesse s'est vu autoriser à produire une preuve appropriée dont celle désignée sous les cotes D-6 à D8 démontre ce qui suit :
 - a) D-6 : Une facture datée du 28 juillet 2006 démontrant présumément l'activation du Internet Sympatico sous le code d'utilisateur : b1hmnx78 et une facture datée du 17 novembre 2007 démontrant présumément l'activation du service de télévision par satellite (**Pièce P-2**).
 - b) D-7 : Une copie d'un contrat de service Sympatico daté du 15 mai 2006, lequel était présumément en vigueur au moment où le Représentant Pilon s'est abonné au service internet Sympatico (**Pièce P-3**).
 - c) D-8 : Une copie d'un contrat de service pour la télévision satellite daté le 1^{er} septembre 2006, lequel était présumément en vigueur au moment où le Représentant Pilon s'est abonné au service internet de télévision satellite de la défenderesse (**Pièce P-4**).

25. Or, le ou vers 16 novembre 2011, M. Pilon a avisé par téléphone le département de service à la clientèle de la défenderesse qu'il mettait fin à tous ses services avec elle et que Vidéotron le desservirait à partir du 18 novembre 2011.
26. Lors de cet appel, un représentant de la défenderesse l'a alors informé que malgré l'absence de services, il devait continuer à payer les frais équivalents à une durée minimale de 30 jours de service (après la demande d'interruption de service) et qu'il n'y avait aucune autre alternative que de payer les frais d'annulation exigés.
27. Le représentant de la défenderesse s'est limité à répéter que ces frais étaient des *frais d'annulation* obligatoires pour toute personne résiliant un abonnement à moins de 30 jours de la date demandée de fin de service.
28. M. Pilon rappelle que les services de télévision de la défenderesse étaient pourtant facturés un mois à l'avance.
29. Le ou vers 1^{er} décembre 2011, M. Pilon a constaté à la facture reçue suivant la résiliation, qu'il s'était vu facturer des frais d'annulation pour son service filaire et des frais de service, par la défenderesse, le tout, en l'absence de service reçu, tel qu'il appert de la facture datée du 26 novembre 2011 (**Pièce P-5** : R-7 autorisation).
30. Afin d'éviter que des frais supplémentaires lui soient facturés par la défenderesse et qu'ultimement un défaut de paiement se traduise par une note défavorable à son dossier de crédit, M. Pilon a acquitté le 1^{er} décembre 2011 par internet (services bancaires BMO) la totalité de sa facture datée du 26 novembre 2011, soit la somme de 131,80 \$, le tout, tel qu'il appert du relevé internet du compte bancaire BMO du Requérent Pilon (**Pièce P-6** : R-8 à l'autorisation).
31. Dans le cadre de la preuve appropriée déposée par la défenderesse produit au stade de l'autorisation, les modalités entourant la résiliation des services de télévision, également désigné « désactivation » (précitée pièce P-4).
32. En l'absence d'une suspension de la prescription, le droit de M. Pilon de réclamer le remboursement de ces frais serait prescrit depuis le 1^{er} décembre 2014.
33. Finalement n'eut été du dépôt de la *Requête Marineau* le 1^{er} février 2013, le recours personnel du représentant Pilon aurait été prescrit le 1^{er} décembre 2014.

LA SITUATION DE JEAN-LUC CORBEIL

34. Entre 2005 et 2010, Jean-Luc Corbeil (« le représentant Corbeil ») a été simultanément abonné à plusieurs services de la défenderesse, soit la téléphonie filaire et la télévision, tel qu'il appert en liasse des factures de Jean-Luc Corbeil du 22 juin 2009 au 22 décembre 2010 (**Pièce P-7**).

35. Au moment de la formation du contrat par téléphone, les représentants de la défenderesse n'ont pas lu les textes des clauses de résiliation, ils n'ont pas mentionné les frais précis qui pouvaient être facturés et finalement ils n'ont pas expliqué comment le frais était calculé.
36. Lors de ces appels, M. Corbeil n'a jamais renoncé à son droit de résilier son contrat unilatéralement sans motif.
37. À la fin du mois d'octobre 2010, M. Corbeil a contacté par téléphone un représentant du service à la clientèle de défenderesse pour l'aviser qu'il mettait fin à son abonnement aux services de télévision satellite.
38. Le ou vers 24 novembre 2010, M. Corbeil a constaté à la facture reçue suivant la résiliation, qu'il s'était vu facturer des *frais de résiliation anticipés* et des *frais de désactivation* par la défenderesse, totalisant la somme de 150,00 \$ (plus taxes), tel qu'il appert de la facture datée du 22 novembre 2010 (**Pièce P-8**).
39. Dès la réception de sa facture, M. Corbeil a contacté le département de service à la clientèle de la défenderesse afin de les contester et d'obtenir des explications sur ces frais facturés en l'absence de service.
40. En guise de réponse, M. Corbeil a reçu comme explication laconique du représentant de la défenderesse que ces frais étaient obligatoires pour toute personne résiliant un abonnement aux services de télévision.
41. Le représentant de la défenderesse a également affirmé à M. Corbeil que s'il ne payait pas ces frais, une note négative serait pouvait être ajoutée à son dossier de crédit.
42. Or, afin d'éviter que d'autres frais lui soient facturés et la menace de voir imposer une note défavorable à son dossier de crédit, M. Corbeil a acquitté, à contre-cœur, la totalité de sa facture à la défenderesse, le ou vers 12 décembre 2010 au comptoir de la Caisse populaire d'Eastman située au 12, rue Lapointe à Eastman.
43. La facture du 22 décembre 2010 fait état du paiement entier de la facture du 22 novembre 2010 au montant de 215,32 \$, soit celle où des frais de résiliation de 150,00 \$ plus taxes ont été facturés au représentant Corbeil (précitée pièce P-8).
44. Finalement, n'eût été le dépôt de la requête en autorisation, le 1^{er} février 2013 dans l'affaire *Requête Marineau*, le recours personnel de M. Corbeil aurait été prescrit le ou vers 12 décembre 2013.

Les affaires similaires

45. Dans trois (3) décisions récentes¹, la Cour d'appel a confirmé le caractère abusif de clause de résiliation similaire à celle de la défenderesse, soit dans le cadre d'une facturation de frais en l'absence de services et qui dépassaient le préjudice subi par les défenderesses.

LES FAUTES LA DÉFENDERESSE

46. Les contrats de télécommunication (internet et télévision) pour lesquels la défenderesse facture des FRA à des abonnés sont des contrats d'adhésion.
47. Sauf exception, les contrats pour l'obtention de service de télévision et internet sont majoritairement conclus par téléphone, par conséquent ils se qualifient à titre de contrats conclus à distance.
48. Aussi, le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service est un droit spécifiquement codifié qui consacre l'existence de cette prérogative au bénéfice des abonnés de la défenderesses (adhérant).
49. L'objectif principal de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant (client) qui est en position de vulnérabilité lorsque confronté à une entreprise.
50. Or, les FRA imposés en l'absence de service sont disproportionnés, excessifs, en plus d'aller à l'encontre des objectifs poursuivis par le Législateur.
51. D'autre part, malgré l'absence d'une faute de l'abonné, l'imposition de FRA en l'absence d'une contrepartie a le même effet que l'application d'une clause pénale.
52. Or, en aucun temps, l'exercice du droit à la résiliation par les demandeurs ne peut être assimilé à une faute.
53. Or, la défenderesse a été fautive à l'endroit des demandeurs et des Membres en leur imposant des FRA en l'absence d'une contrepartie.
54. Dans un tel contexte, ces FRA sont disproportionnés, abusifs.
55. D'ailleurs, ces FRA excèdent le préjudice que la défenderesse pouvait justifier.
56. À cet effet, la défenderesse justifie notamment l'imposition de ces FRA par le préjudice économique causé par l'octroi de rabais aux abonnés.
57. En premier lieu, le rabais n'est pas une dépense engagée par la défenderesse au moment d'acquérir le client, mais plutôt une renonciation de la défenderesse à une portion de son profit brut futur.
58. En effet, l'octroi du rabais survient chaque mois bien après que les coûts d'acquisition du client et que les coûts d'opération pour la diffusion des services n'aient été engagés.

¹ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, *Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.) c. Brière*, 2016 QCCA 1497 et *Masson c. Telus Mobilité*, 2019 QCCA 1106.

59. Ainsi, le rabais est appliqué au moment où les services sont facturés aux abonnés et non pas au moment de la conclusion du contrat.
60. Deuxièmement, les abonnés n'ont pas l'obligation de garantir la rentabilité des activités commerciales de la défenderesse, encore moins sur des services non rendus.
61. À ce titre, la perte de profits ne peut constituer un préjudice indemnifiable en cas de résiliation de contrat puisque cet élément est une conséquence directe de l'existence du risque commercial, lequel doit être intégralement supporté par la défenderesse.
62. La défenderesse ne peut également prétendre que sa santé financière est mise en péril par la résiliation du contrat d'un client, d'autant plus que leurs parts de marché n'apparaissent pas avoir subi de baisses substantielles en raison de ces terminaisons et qu'elles doivent certainement récupérer une certaine clientèle qui quitte leurs concurrents.
63. Dans le cas du représentant Pilon, les frais de résiliation de contrat et aux Membres dans sa situation sont en fait le total des frais mensuels, ce qui inclut nécessairement le profit et des services non rendus.
64. En contrepartie de ces frais de résiliation de contrat, le représentant Pilon Gauthier et les Membres dans sa situation n'ont reçu de la défenderesse aucun bénéfice économique assimilable à un rabais sur un équipement.
65. Il semble plutôt que ce ne soit uniquement pour les services de télécommunication que la défenderesse octroie des rabais ou gratuités sur des équipements ou appareils accessoires, et ce, afin de développer un marché dans lequel elle doit faire face à de la concurrence.
66. Or, ces rabais ou gratuités allégués ne peuvent être invoqués dans le cadre de cette présente action collective et il est loin d'être évident qu'ils pourraient l'être si les services offerts aux deux représentants étaient aussi visés.
67. L'imposition de frais qui ne peuvent être inclus dans une indemnité de résiliation et l'omission de divulguer précisément le contenu de ces frais constituent une représentation fautive et trompeuse que les représentants et les Membres ne peuvent avoir ratifiée malgré toute indication en ce sens dans un contrat.
68. Les frais de résiliation facturés sont à tout événement disproportionnés eu égard à la prestation que les représentants et les Membres reçoivent ou ont reçue en contrepartie la défenderesse.
69. Ces frais de résiliation sont également excessifs et dépassent largement le montant que pourrait justifier la défenderesse à titre de pénalité, de dommages liquidés et/ou de préjudice économique réellement subi.
70. Dans l'évaluation des frais de résiliation auxquels la défenderesse pourrait avoir droit, il faut tenir compte du préjudice réellement subi par la défenderesse ou de la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation, soit tout au plus le rabais sur le coûtant d'un appareil, en appliquant toutefois un facteur de dépréciation selon une formule à être déterminée.

71. Les représentants n'ont commis aucun manquement ou faute contractuelle à l'endroit la défenderesse.
72. Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de services est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice des clients.
73. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de vulnérabilité.
74. De par leur caractère déraisonnable, disproportionné et/ou abusif, les frais de résiliation imposés par la défenderesse visaient à contrer cet objectif.
75. Les frais de résiliation de contrat imposés par la défenderesse doivent donc être annulés ou, subsidiairement, réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière.

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

76. Les principales dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent dossier se lisent comme suit :

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. 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.

77. Les principales dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables au présent dossier se lisent comme suit :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

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

SECTION I.1

CONTRAT CONCLU À DISTANCE

54.1. *Un contrat conclu à distance est un contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat.*

Le commerçant est réputé faire une offre de conclure le contrat dès lors que sa proposition comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé, qu'il y ait ou non indication de sa volonté d'être lié en cas d'acceptation et même en présence d'une indication contraire.

54.2. *Le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur*

54.4. *Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants:*

a) *son nom et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise;*

b) *son adresse;*

c) *son numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique;*

d) *une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;*

d.1) *le cas échéant, l'information exigée par le paragraphe c du deuxième alinéa de l'[article 236.1](#) et par l'[article 236.3](#);*

e) *un état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi;*

f) *une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage;*

g) *le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement;*

- h) *la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne;*
- i) *la date ou les délais d'exécution de son obligation principale;*
- j) *le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison;*
- k) *le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;*
- l) *toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat.*

Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse aisément les conserver et les imprimer sur support papier

216. *Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important. »*

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

- 78. Les conditions de résiliation de contrat imposées par la défenderesse sont identiques, ou du moins essentiellement uniformes, pour tous les Membres et ces derniers ne pouvaient d'aucune façon en négocier ou modifier les modalités.
- 79. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres contre la défenderesse sont donc les mêmes que ceux des représentants.
- 80. En effet, les fautes commises par la défenderesse à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des représentants, telles que détaillées précédemment.
- 81. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que les représentants et ont 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 ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais.
- 82. Les représentants ne sont 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 la défenderesse.

LES DOMMAGES

83. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants sont justifiés d'être réclamés à la défenderesse et les demandeurs demandent au tribunal qu'ils soient versés sous la forme d'un recouvrement collectif sur les trois volets suivants, le tout, à la différence du jugement en autorisation:
- a) Le remboursement complet des frais de résiliation payés à la défenderesse, soit une somme à parfaire.
 - b) Subsidiairement, le remboursement des frais de résiliation excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation, soit une somme à parfaire.
 - c) Des dommages punitifs en raison du manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* imposait à la défenderesse.
84. 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, le tout sujet à la preuve qui sera administrée à cet égard.
85. Les demandeurs se réservent toutefois le droit de modifier le montant des dommages punitifs réclamés.
86. Par leurs fautes et manquements, la défenderesse a causé les dommages subis par les demandeurs.
87. La demande introductive d'instance en recours collectif des demandeurs est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la demande introductive d'instance en action collective.

ANNULER l'intégralité des frais de résiliation facturés aux demandeurs et aux Membres.

SUBSIDIAIREMENT, ANNULER les frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux demandeurs et aux Membres excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse Bell Canada.

CONDAMNER Bell Canada à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier de Cour no. 500-06-000638-136.

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER Bell Canada à rembourser les demandeurs d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier de Cour no. 500-06-000638-136.

CONDAMNER Bell Canada à rembourser chacun des Membres d'une somme à parfaire, représentant le remboursement des frais de résiliation payés et annulés, plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier de Cour no. 500-06-000638-136.

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER Bell Canada à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier de Cour no. 500-06-000638-136.

CONDAMNER Bell Canada à verser la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer un recours collectif dans le dossier de Cour no. 500-06-000638-136.

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions du *Code de procédure civile*.

CONDAMNER la défenderesse à tout autre remède jugé juste et raisonnable.

RESERVER aux demandeurs le droit d'amender en tout temps la présente demande 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.

Montréal, le 18 novembre 2021

Québec, le 18 novembre 2021



Cabinet BG Avocat inc.
Procureurs des demandeurs



BGA inc.
Procureurs des demandeurs

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

Dépôt d'une demande en justice

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

Réponse à cette demande

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

Défaut de répondre

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

Contenu de la réponse

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

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

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

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour se voir attribuer le statut de représentante dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec la demanderesse.

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

Transfert de la demande à la Division des petites créances

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

Convocation à une conférence de gestion

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

Pièces au soutien de la demande

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

- PIÈCE P-1 :** Dispositions contractuelles
- PIÈCE P-2 :** Facture datée du 17 novembre 2007
- PIÈCE P-3 :** Copie d'un contrat de service Sympatico daté du 15 mai 2006
- PIÈCE P-4 :** Copie d'un contrat de service pour la télévision satellite daté le 1^{er} septembre 2006
- PIÈCE P-5 :** Facture datée du 26 novembre 2011
- PIÈCE P-6 :** Relevé internet du compte bancaire BMO du Requérant Pilon

PIÈCE P-7 : Factures de Jean-Luc Corbeil du 22 juin 2009 au 22 décembre 2010

PIÈCE P-8 : Facture datée du 22 novembre 2010

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Montréal, le 18 novembre 2021

Québec, le 18 novembre 2021

Cabinet BG Avocat

Cabinet BG Avocat inc.

Procureurs des demandeurs

BGA Inc.

BGA inc.

Procureurs des demandeurs

NO	500-06-000773-156	
COUR	Supérieure (Recours collectif)	
DISTRICT	De Montréal	
JEAN-CLAUDE CORBEIL et MARC-ANDRÉ PILON		
		Représentants
et		
LE GROUPE		
c.		Demandeurs
BELL CANADA		
		Défenderesse
DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE		
ORIGINAL		
BB-8221	ME DAVID BOURGOIN	N/☐: BGA – 0134-2
BGA inc. 67, rue Sainte-Ursule QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 4E7 TÉLÉPHONE : (418) 692-5137 TÉLÉCOPIEUR : (418) 692-5695		