

# COUR SUPÉRIEURE

(Recours collectif)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO : **500-06-000698-148**

DATE : le 23 décembre 2015

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE PIERRE-C. GAGNON, J.C.S.**

---

**UNION DES CONSOMMATEURS**

Requérante

et

**CLAUDE LESSARD**

Personne désignée

c.

**BELL MOBILITÉ INC.**

Intimée

---

**JUGEMENT RECTIFIÉ SUR REQUÊTE  
EN AUTORISATION**

---

**N.B.-** Les corrections typographiques apparaissent en **caractères gras**.

[1] L'Union des consommateurs requiert l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte d'un groupe comprenant les membres suivants :

« Toute personne qui au Québec s'est abonnée aux services de téléphonie sans fil de Bell Mobilité Inc. et qui est liée par une entente de service à durée déterminée comprenant un service optionnel dont le prix a été unilatéralement modifié par Bell Mobilité Inc. respectivement au mois d'avril 2014 et au mois de

mars 2014, soit le service interurbains illimités au Canada et les Ensembles Afficheur et Centre de messages suivants :

- Programme optionnel 2
- Ensemble 7
- Ensemble 7 – promo Télé mobile
- Service Écono amélioré 1
- Ensemble 8
- Ensemble 8 – Blackberry
- Ensemble 8 – iPhone
- Ensemble 5
- Afficheur et Messagerie vocale visuelle
- Afficheur et Centre de messages Express
- Ensemble Multi-services B
- Centre de messages et Afficheur
- Ensemble Centre de messages Express et Afficheur

Les personnes morales qui comptent sous leur direction plus de 50 employés en tout temps depuis le 25 juin 2013 sont exclues du Groupe. »

[2] L'Union des consommateurs reproche à Bell Mobilité l'augmentation illégale du prix de certains services optionnels, au-delà du forfait de base pour transmission de données sans fil.

[3] Le litige porte donc sur le prix majoré de certains services optionnels, par exemple :

- la messagerie textuelle;
- les courriels;
- les appels interurbains;
- le service Wi-Fi.

[4] Essentiellement, Bell Mobilité plaide qu'une analyse appropriée du « contexte contractuel » révèle qu'un client (tel M. Claude Lessard) signait à l'époque deux contrats distincts avec Bell Mobilité :

- un contrat à durée fixe (12, 24 ou 36 mois) qui régit le forfait mensuel de base;

- un contrat mensuel qui s'applique à tous les autres services, dits « services optionnels ».

[5] Ainsi, Bell Mobilité pouvait donner préavis au client qu'un contrat mensuel serait modifié au début d'un mois à venir. Le contrat mensuel n'est donc pas modifié en cours d'exécution.

[6] Par ailleurs, Bell Mobilité plaide qu'il n'y a pas ouverture à l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

[7] Subsidiairement, Bell Mobilité expose qu'il faut exclure du groupe tous les clients qui, depuis le 2 décembre 2013, sont régis par le nouveau cadre contractuel imposé par le *Code sur les services sans fil*<sup>1</sup> mis en place par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en vertu de la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271*<sup>2</sup>.

[8] Cela dit, de façon préliminaire, Bell Mobilité invite le Tribunal à faire montre de prudence et d'attendre que la Cour d'appel du Québec prononce son arrêt dans l'affaire *Bell Mobilité inc. c. François Laflamme*<sup>3</sup>, (« le Dossier Laflamme ») présentement en délibéré.

[9] Les parties ne sont en désaccord qu'au sujet de l'application du paragraphe b) de l'article 1003 du *Code de procédure civile* (le « C.p.c. ») : (est-ce que) les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées<sup>4</sup>?

## 1. LE DOSSIER LAFLAMME

[10] Dans le Dossier Laflamme, le recours collectif est autorisé le 26 avril 2011.

[11] M. François Laflamme agit en tant que représentant de certains clients de téléphonie sans fil de Bell Mobilité qui, en cours de contrat, ont commencé à recevoir une facturation de 0,15 \$ par message texte entrant, alors que ce service était jusque-là gratuit.

[12] Le 28 février 2014, la Cour supérieure (juge Francine Nantel) prononce le jugement au fond<sup>5</sup> qui, notamment :

- accueille en partie le recours collectif;

---

<sup>1</sup> Pièce BM-2.

<sup>2</sup> *Idem*.

<sup>3</sup> C.A.M. 500-09-024308-140.

<sup>4</sup> Admission de Me Beaudin à l'audience.

<sup>5</sup> 2014 QCCS 525.

- déclare illégale et nulle la clause contractuelle énonçant l'augmentation unilatérale du tarif de messages texte entrants à compter du 8 août 2008;
- scinde le groupe en quatre sous-groupes pour fins de recouvrement, soit collectif, soit individuel (selon le sous-groupe);
- établit à 3 938 477 \$ l'indemnité payable au premier sous-groupe (sous-groupe A);
- ajourne la détermination du processus de réclamation et de distribution pour les autres sous-groupes.

[13] La période couverte par le recours collectif est du 8 août 2008 au 8 août 2011<sup>6</sup>.

[14] À cette époque, un client est lié à Bell Mobilité par la combinaison de :

- Forfait contractuel de base (FCB), pour lequel le tarif est uniforme durant 12, 24 ou 36 mois (généralement);
- Service hors forfait (SHF) regroupant l'ensemble des services offerts hors FCB, dont le prix est fixé mensuellement, que l'utilisateur peut ajuster en plus ou en moins de mois en mois, et dont la tarification peut aussi varier après préavis de 30 jours (par Bell Mobilité) sur la facture mensuelle<sup>7</sup>.

[15] La juge Nantel statue que François Laflamme est un consommateur protégé par l'article 12 de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>8</sup> (« la L.p.c. ») qui interdit de réclamer des frais dont le contrat ne mentionne pas le montant de façon précise<sup>9</sup>.

[16] Par ailleurs, pour les membres du groupe qui ne sont pas des consommateurs protégés par la L.p.c., les articles 1373 et 1374 du *Code civil du Québec* (« le C.c.Q. ») invalident la facturation des messages texte entrants. En effet, la clause contractuelle dont Bell Mobilité se prévaut fait défaut d'énoncer les balises circonstanciées faisant en sorte que la prestation soit déterminable au sens de l'article 1373 C.c.Q.

[17] Dans son mémoire à la Cour d'appel<sup>10</sup>, Bell Mobilité plaide notamment que :

- l'article 12 L.p.c. doit être déclaré inapplicable, car « *il est complètement irréaliste de penser qu'une clause (de modification unilatérale) pourrait*

---

<sup>6</sup> Parag. [21].

<sup>7</sup> Parag. [31].

<sup>8</sup> R.L.R.Q., c. P-40.1.

<sup>9</sup> Parag. [43] à [48].

<sup>10</sup> Norton Rose Fulbright Canada, 15 juillet 2014.

*prévoir l'ensemble des circonstances justifiant une modification au contrat ainsi que l'ampleur de celle-ci »;*

- les articles 1373 et 1374 C.c.Q. doivent être déclarés inapplicables, car il faut tenir « *compte des besoins légitimes de certains commerçants d'adapter le contrat en cours d'exécution pour répondre à des situations inconnues au moment de la conclusion du contrat* »;
- la juge Nantel aurait dû se prononcer quant à l'application de l'article 8 L.p.c. et de l'article 1437 C.c.Q., qui sanctionnent les clauses contractuelles abusives, excessives ou exorbitantes.

[18] Ce même mémoire traite incidemment de l'article 11.2 L.p.c., « *en vigueur depuis le 30 juin 2010* ». Cette disposition énonce les conditions auxquelles un contrat de consommation permet au commerçant de modifier unilatéralement un élément du contrat.

[19] Ainsi, le mémoire conteste que la juge Nantel donne de l'article 12 L.p.c. une interprétation incohérente en ce qu'elle prohibe ce que l'article **11.2** L.p.c. permet expressément.

[20] Le jugement de la juge Nantel ne traite aucunement de l'article **11.2** L.p.c.

[21] Or, comme on le verra plus loin, l'Union des consommateurs base ici sa théorie de la cause sur l'article **11.2** L.p.c.

[22] L'arrêt que la Cour d'appel rendra dans le Dossier Laflamme jettera sans doute un éclairage pertinent sur la problématique des modifications contractuelles unilatérales des commerçants.

[23] Cependant, la situation conflictuelle soulevée dans le présent dossier concerne un « contexte contractuel » différent de celui du dossier Laflamme, en vigueur durant une période subséquente. Au surplus, il faut ici tenir compte de l'article **11.2** L.p.c. dont la juge Nantel n'aurait pas tenu compte dans le Dossier Laflamme.

[24] Il est bien établi qu'au stade de l'autorisation d'un recours collectif, la Cour supérieure se livre à un processus de filtrage qui ne sert qu'à écarter les poursuites insoutenables.

[25] Ce paragraphe b) de l'article 1003 C.p.c. ne donne pas lieu à une détermination du fond du litige. Le Tribunal doit simplement vérifier si les faits allégués **paraissent** justifier les conclusions recherchées.

[26] Le rôle du Tribunal à cette étape est d'appliquer le droit statutaire et prétorien, tel qu'il existe au moment du jugement statuant sur l'autorisation.

[27] Le Tribunal ne doit pas spéculer sur d'éventuels amendements législatifs ou de possibles avancées jurisprudentielles.

[28] Ainsi circonscrit, le rôle du Tribunal s'accorde mal avec une attitude attentiste<sup>11</sup>.

[29] Au Québec, le droit régissant les actions collectives est en évolution rapide et constante. Il serait irréaliste de penser qu'un jour prochain, tout sera écrit définitivement à ce sujet.

[30] D'ailleurs, que faire si, après l'arrêt que la Cour d'appel prononcera dans le Dossier Laflamme, une partie formait un pourvoi en Cour suprême du Canada?

[31] Le Tribunal considère être tenu de trancher la requête en autorisation dans le présent dossier sans attendre que la Cour d'appel se prononce dans le Dossier Laflamme.

## **2. L'APPARENCE DE DROIT (paragraphe 1003 b) C.p.c.)**

[32] Les parties conviennent que :

- la requête en autorisation soulève des questions de droit et de fait identiques, similaires aux connexes (paragraphe a) de l'article 1003 C.p.c.);
- la composition du groupe (même remaniée) rend difficile en pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c. (paragraphe c);
- l'Union des consommateurs est en mesure, à titre de représentante, d'assurer une représentation adéquate des membres (paragraphe d).

[33] Le Tribunal est d'accord à ce sujet.

[34] Tel que dit, le seul débat porte sur la solidité du syllogisme mis de l'avant par l'Union des consommateurs.

[35] Comme on le verra, le débat porte sur l'unicité ou la dualité du « contexte contractuel », au moment d'appliquer en particulier l'article 11.2 L.p.c. (du moins quant à ceux parmi les membres qui sont des consommateurs protégés par la L.p.c.).

[36] Pour mieux éclairer le débat, débutons en résumant la position de Bell Mobilité.

---

<sup>11</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

## 2.1 La position de Bell Mobilité

[37] Bell Mobilité analyse l'Entente de service-Québec intervenue le 6 août 2012 avec M. Claude Lessard<sup>12</sup>.

[38] Cette entente signée le 6 août 2012 est, quant à M. Lessard, en vigueur pour 3 ans, jusqu'au 5 août 2015 (la « période d'engagement »)

[39] Le forfait mensuel de 60 \$ englobe divers services dont :

- courriel et internet, 6 gigaoctets (Go);
- email et messages courts;
- tarif interurbain de base;
- Wi-Fi illimité là où il y a des « Bell Hotspots »;
- etc.

[40] S'ajoute un bouquet d'options complémentaires nommé « Ensemble 7 » (Bundle 7), générant à des frais de 7 \$ par mois. Il ajoute notamment un service de répondeur et de boîte vocale.

[41] Sur la page des « Termes & conditions », de l'Entente de service-Québec, la première clause identifie deux contrats :

**Deux contrats** : Si votre période d'engagement est de **12, 24** ou **36** mois, deux contrats s'appliquent alors :

- Un contrat à durée fixe qui s'applique pendant la période d'engagement précisée précédemment uniquement au forfait mensuel (le cas échéant), et/ou au forfait ou à l'option données (le cas échéant) (et uniquement si nous vous avons donné un crédit pour service de données);
- Un contrat mensuel qui s'applique à tous les autres services qui vous sont fournis de temps à autre. Si vous n'avez pas choisi une période d'engagement, de **12, 24** ou **36** mois, ou si votre période d'engagement est expirée, tous les services vous sont alors fournis dans le cadre d'un contrat mensuel.

[42] La deuxième clause traite de la fin de l'entente. En voici un extrait, soit les deux premières phrases :

---

<sup>12</sup> Pièce R-2.

**Fin de l'entente** : vous pouvez annuler la présente entente ou de l'un ou l'autre des services en tout temps en appelant les services aux clients. La résiliation entre en vigueur à la date de votre demande, mais puisque les services mensuels auxquels vous êtes abonné sont facturés à l'avance chaque mois, les frais mensuels du mois suivant la date à laquelle vous avez appelé les services aux clients vous seront facturés, sauf si interdit par la loi.

[43] L'entente de service comporte aussi 26 clauses de modalités qui ne semblent pas spécifiques au Québec.

[44] Ainsi, la clause 19 a pour titre « **Modification de la présente entente et des services** ». En voici la reproduction :

**19. Modifications de la présente entente et des services.**

Vous convenez que tous les articles ou toutes les parties de la présente entente, ainsi que tous les frais ou autres obligations et tous les services, peuvent être modifiés ou résiliés par Bell, sauf dans la mesure où cette modification ou cette résiliation est expressément interdite par une loi à laquelle Bell est assujettie. Nous vous aviserons de toute modification qui vous touche au moins 30 jours à l'avance en vous fournissant un avis clair et intelligible. S'il y a lieu, et si une loi à laquelle Bell est assujettie l'exige, l'avis contiendra la nouvelle disposition ou celle qui a été modifiée, la disposition telle qu'elle se lisait auparavant, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits énoncés ci-après. Aucune disposition des présentes ne vous oblige à accepter les services une fois que la présente entente, les frais ou les services ont été modifiés, toutefois, votre seul recours en cas de modification sera, si la modification a pour effet d'alourdir vos obligations ou d'alléger les nôtres, de refuser la modification et de résilier l'entente que a été modifiée sur paiement de tout montant payable, tel qu'il est indiqué dans la partie principale de votre entente de service, ainsi que tous autres frais applicables, sauf dans le cas où ces frais sont interdits par une loi à laquelle Bell est assujettie, auquel cas la résiliation sera sans pénalité. Vous devez nous aviser de votre décision de résilier l'entente dans les 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous continuez de recevoir les services après cette période, vous convenez expressément qu'aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse ne sera nécessaire pour accepter ces modifications et, à moins que cela ne soit interdit par toute loi à laquelle Bell est assujettie, vous renoncez expressément à toute exigence légale d'envoi de préavis et d'acceptation expresse à l'égard de telles modifications, sauf celles prévues au présent paragraphe. Vous convenez que vous ne pouvez modifier la présente entente et que, sauf s'il est expressément interdit par une



loi à laquelle Bell est assujettie, aucune déclaration qui vous est faite, verbalement ou par écrit, par tout agent de ventes, représentant ou employé de Bell ne peut avoir pour effet de modifier la présente entente.

[45] Retenons que :

- Bell Mobilité peut procéder unilatéralement à modifier ou résilier quelque modalité de l'entente de service;
- Bell doit en aviser le client au moins 30 jours à l'avance;
- l'avis de Bell doit être clair et intelligible;
- sur réception de l'avis, le client dispose à son tour de 30 jours pour réagir à cet avis et pour résilier l'entente (au complet);
- ce régime de modification et de résiliation s'applique sauf dans la mesure où une loi l'interdit.

[46] Bell Mobilité soutient aussi avoir respecté l'entente de service quand, le 8 janvier 2014, le compte mensuel transmis à Monsieur Claude Lessard énonçait ce qui suit :

Avis important : Nous vous informons que les frais de votre ensemble (comprenant l'afficheur) passeront à 10 \$ à compter de la facture de mars. Pour plus d'information, allez au [bell.ca/changements](http://bell.ca/changements).<sup>13</sup>

[47] Autrement dit, l'Ensemble 7 devient l'Ensemble 10 à partir de mars 2014<sup>14</sup>.

[48] Bell Mobilité plaide que l'Ensemble 7 et l'Ensemble 10 sont régis par un contrat mensuel, de sorte qu'aucune modification unilatérale ne survient en cours de contrat si Bell Mobilité avise plus d'un mois avant que des frais majorés s'appliquent au futur contrat mensuel (non encore en vigueur lors de l'avis). Il s'agirait d'une « *nouvelle offre de contracter* »<sup>15</sup>.

[49] Bell Mobilité ajoute que dans de telles circonstances, la clause 19 précitée ne trouve pas application, car celle-ci ne s'applique qu'à des modifications ou résiliation en cours de contrat. Par conséquent, l'article 19.1 L.p.c. ne peut trouver application non plus.

---

<sup>13</sup> Pièce R-4A.

<sup>14</sup> Pièce R-3.

<sup>15</sup> Plan d'argumentation de Bell Mobilité, 23 septembre 2015, paragraphe 71.

[50] Bell Mobilité réfute que les articles 1373 et 1374 C.c.Q. trouvent application : dès l'avis du 8 janvier 2014, le montant de la prestation future est clairement déterminé, soit 10 \$ par mois.

[51] Finalement, il n'y a rien d'excessif, d'abusif ou d'exorbitant à majorer le prix d'un bouquet de services de 7 \$ par mois à 10 \$ par mois, de sorte qu'il ne saurait y avoir contravention de l'article 8 L.p.c. ou de l'article 1437 C.c.Q.

## 2.2 La position de l'Union des consommateurs

[52] L'Union des consommateurs énonce une position principale et une position subsidiaire :

- principalement, qu'il n'y a (**mot omis**) qu'une seule entente, donc un seul contrat, d'une durée contractuelle de 36 mois, que Bell Mobilité a modifié illégalement durant la période contractuelle;
- subsidiairement, s'il y a bel et bien deux contrats, qu'en ce cas le deuxième contrat portant sur les services optionnels a été modifié illégalement par Bell Mobilité, sous trois angles distincts;

[53] Premièrement, le deuxième contrat est modifié en contravention de l'article 11.2 L.p.c., qui édicte le contenu obligatoire d'une clause contractuelle permettant à un commerçant de modifier unilatéralement un contrat.

[54] Deuxièmement, le deuxième contrat est régi par la clause 19 dont le libellé contrevient à l'article 19.1 L.p.c., ainsi qu'aux articles 1373 et 1374 C.c.Q.

[55] Troisièmement, le deuxième contrat subit une modification de prix abusive et excessive (de 7 \$ par mois à 10 \$ par mois) de sorte qu'il contrevient à l'article 8 L.p.c. et à l'article 1437 C.c.Q.

[56] L'Union des consommateurs ajoute que Bell Mobilité doit être condamnée à des dommages-intérêts punitifs, tel que prévu à l'article 272 L.p.c., en raison de son affront aux droits des consommateurs.

## 2.3 Analyse du Tribunal

[57] Le Tribunal doit vérifier si, sur le plan de l'apparence de droit, la requête sous étude franchit le seuil précisé par la Cour suprême dans l'arrêt *Vivendi* (précité) :

[37] L'étape de l'autorisation permet l'exercice d'une fonction de filtrage des requêtes, pour éviter que les parties défenderesses doivent se défendre au fond contre les réclamations insoutenables [...] Par contre, la loi n'impose pas au requérant un fardeau

onéreux au stade de l'autorisation; il doit uniquement démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable »...

[58] Au stade de l'autorisation, les faits allégués sont tenus pour avérés, en autant que les allégations ne soient pas vagues, générales ou imprécises<sup>16</sup> ou encore invraisemblables et non plausibles<sup>17</sup>.

[59] Toutefois, ne sont pas tenues pour avérés :

- les énoncés théoriques et les arguments relevant de la plaidoirie<sup>18</sup>;
- les questions d'opinion<sup>19</sup>.

[60] L'application de ces règles mène à un premier constat : il y a deux contrats, et non un seul.

[61] À ce sujet, l'Union des consommateurs produit l'Entente de service-Québec intervenue le 6 août 2012 avec M. Claude Lessard.

[62] Les « Termes & conditions », dès le départ, précisent clairement qu'il y a deux contrats :

- un contrat à durée fixe;
- un contrat mensuel, celui qui nous concerne ici.

[63] À ce stade, rien ne permet de considérer cette disposition comme illégale, inexistante ou inopposable.

[64] Cependant, tels deux frères siamois, ces deux contrats sont jumelés au sein de l'Entente de service, instrument unique.

[65] C'est à cette Entente de service que réfère la clause 19 des Modalités de service, quand elle entend traiter de « *modifications de la présente entente et des services* ».

---

<sup>16</sup> Arrêt *Infineon* (précité).

<sup>17</sup> *Marandola c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2007 QCCS 356, confirmé en appel à 2007 QCCA 1039.

<sup>18</sup> *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713.

<sup>19</sup> *Mouvement laïque québécois c. Commission des écoles catholiques de Montréal*, J.E. 95-1636 (C.S.).

[66] Autrement dit, la clause 19 régit le contrat mensuel. Cette clause impose à Bell Mobilité diverses contraintes quand elle veut modifier quelque stipulation apparaissant dans l'Entente de service, donc quand elle entend modifier la teneur du contrat mensuel.

[67] C'est le cas quand, à la première page de l'Entente de service, on veut modifier « Options complémentaires : Ensemble 7 : 7,00 \$ » par « Options complémentaires : Ensemble 10 : 10,00 \$ ».

[68] Ainsi, selon la clause 19,

- le client doit être avisé de la modification qui le touche, au moins 30 jours à l'avance;
- l'avis doit être clair et intelligible;
- uniquement si une loi l'exige, l'avis doit énoncer à la fois l'ancienne disposition (avant modification) et la nouvelle disposition (après modification), et en plus, préciser la date d'entrée en vigueur et l'énoncé des droits résumés ci-après;
- dans tous les cas, si la modification alourdit les obligations du client ou allège celles de Bell Mobilité, le client peut refuser cette modification et résilier le contrat;
- en cas de résiliation de la sorte, le client doit payer tous les frais payables, sauf si une loi l'interdit, auquel cas la résiliation survient sans pénalité;
- le client doit aviser de la résiliation dans les 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification;
- la résiliation est sans effet et la modification est considérée acceptée si le client continue de recevoir les services après « cette période », soit au-delà de 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification (sauf si la loi interdit cette acceptation implicite);
- l'Entente de service n'est pas modifiable par le client et aucun préposé de Bell Mobilité n'a le pouvoir de lier celle-ci par une modification, sauf si la loi l'interdit.

[69] La clause 19 constitue du *charabia* juridique.

[70] Plus encore, à cinq reprises, certaines des stipulations trouvent application conditionnellement à ce que la loi (du Québec) l'exige ou à moins que la loi (du Québec) l'interdise.

[71] Bell Mobilité rédige la clause 19 de telle sorte que le client ne puisse modifier l'Entente de service, mais sans veiller à clarifier ce qui, parmi les nombreuses modalités énoncées à cette clause 19, s'applique au Québec ou ne s'applique pas au Québec. Bell Mobilité ne semble pas le savoir; si elle le sait, elle se garde de l'énoncer clairement au client.

[72] Cette formulation contrevient à l'article 11.2 L.p.c. :

**11.2.** Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également:

a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;

b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résoudre ou, s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

[73] La clause 19 paraît rédigée de façon à éluder la règle de certitude qu'édicte l'article 19.1 L.p.c. :

**19.1.** Une stipulation qui est inapplicable au Québec en vertu d'une disposition de la présente loi ou d'un règlement qui l'interdit

doit être immédiatement précédée, de manière évidente et explicite, d'une mention à ce sujet.

[74] En principe, les contraventions exposent Bell Mobilité aux sanctions et recours énoncés à l'article 272 L.p.c., dont la condamnation à des dommages-intérêts compensatoires et punitifs :

**272.** Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs. (Soulignements du Tribunal).

[75] En l'espèce, la requête en autorisation se limite aux allégations suivantes en ce qui a trait aux dommages-intérêts punitifs :

**2.52** Considérant les circonstances des contraventions aux dispositions impératives de la L.P.C., l'Intimée doit être condamnée à des dommages-intérêts punitifs.

[76] On cherche en vain, ailleurs dans la requête, ce en quoi consistent précisément les « circonstances » ainsi invoquées.

[77] Il s'agit d'allégations trop vagues, générales et imprécises au sens de l'arrêt *Marandola* (précité).

[78] En conséquence, le Tribunal ne peut autoriser que l'octroi de dommages-intérêts punitifs fasse partie des questions de droit à traiter collectivement et donc, des conclusions recherchées au fond.

[79] Par ailleurs, en ce qui concerne ceux parmi les membres qui ne sont pas des consommateurs visés par la L.p.c., la clause 19 de l'Entente de service contrevient à l'article 1373 C.c.Q. En effet, son libellé ne permet pas au client de comprendre de façon raisonnablement déterminée ou déterminable comment Bell Mobilité se réserve le droit de modifier l'Entente de service, et donc le contrat mensuel.

[80] Le recours collectif doit donc être autorisé sauf en ce qui concerne les dommages-intérêts punitifs.

### 3. LA DEMANDE DE MODIFIER LA DÉFINITION DU GROUPE

[81] Bell Mobilité démontre que, depuis le 2 décembre 2013, certains clients sont régis par le nouveau *Code sur les services sans fil* (voir le paragraphe [7] ci-haut).

[82] Il en résulte un nouveau contrat type<sup>20</sup> que Bell Mobilité utilise depuis cette époque, et donc un faisceau de droits différents de celui qu'invoque la requête en autorisation.

[83] L'Union des consommateurs ne réfute pas adéquatement cette assertion. Elle ne démontre pas en quoi le nouveau contrat type serait illégal.

[84] Par conséquent, il y a lieu de modifier la définition du groupe pour en exclure les clients liés à Bell Mobilité par ce nouveau contrat type.

### 4. PROCESSUS DES AVIS PUBLICS

[85] Tel qu'indiqué au procès-verbal d'audience, les avocats ont convenu que le présent jugement ne porte pas sur la teneur (et les modalités) des avis aux membres.

[86] Le Tribunal reconvoquera diligemment les parties et vérifiera dans quelle mesure il y a lieu d'entériner leurs ententes à cet effet, le cas échéant.

### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[87] **ACCUEILLE** la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

[88] **AUTORISE** l'exercice du recours collectif sous la forme d'une requête introductive d'instance en dommages-intérêts compensatoires, seulement;

[89] **ATTRIBUE** à la requérante, le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du Groupe ci-après décrit :

---

<sup>20</sup> Pièce BM-3.

Toute personne qui, au Québec, s'est abonnée aux services de téléphonie sans fil de Bell Mobilité Inc. et qui s'est liée par une Entente de service à durée déterminée (autre que l'Entente BM-3 mise en vigueur en application de la Politique règlementaire de télécom CRTC 2013-271-BM-2), comprenant un service optionnel dont le prix a été unilatéralement modifié par Bell Mobilité Inc. respectivement au mois mars 2014 et au mois **d'avril** 2014, soit le service interurbains illimités au Canada et les Ensembles Afficheur et Centre de messages suivants :

- Programme optionnel 2
- Ensemble 7
- Ensemble 7 – promo Télé mobile
- Service Écono amélioré 1
- Ensemble 8
- Ensemble 8 – Blackberry
- Ensemble 8 – iPhone
- Ensemble 5
- Afficheur et Messagerie vocale visuelle
- Afficheur et Centre de messages Express
- Ensemble Multi-services B
- Centre de messages et Afficheur
- Ensemble Centre de messages Express et Afficheur

Les personnes morales qui comptent sous leur direction plus de 50 employés en tout temps depuis le 25 juin 2013 sont exclues du Groupe;

[90] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement;

1. L'intimée avait-elle le droit de modifier unilatéralement le prix des Ensembles Afficheur et Centre de Messages et du service Interurbains illimités au Canada inclus aux Ententes de service conclues avec les membres du Groupe?
2. Si oui, est-ce que l'Avis de modification était conforme aux exigences de l'article 11.2 de la L.p.c. et à la clause 19 de l'Entente de service (Pièce R-2)?



3. L'intimée a-t-elle exigé des membres du Groupe des frais non divulgués dans l'Entente de service?
4. L'intimée avait-elle le droit de prévoir à l'Entente de service R-2 une stipulation qui lui permettait de modifier le prix des options incluses dans telle Entente de service?
5. Les Membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des dommages-intérêts compensatoires correspondant au montant de l'augmentation jusqu'à l'expiration de l'Entente de service?
6. Quant aux membres du Groupe qui ont résilié l'Entente de service ou mis fin à un des Ensembles Afficheur et Centre de Messages ou le service Interurbains illimités au Canada, peuvent-ils réclamer des dommages-intérêts? Si **oui**, de quel montant?

[91] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

**ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif pour tous les membres du Groupe;

**CONDAMNER** l'intimée à payer à M. Claude Lessard une somme de 48 \$, plus les taxes applicables, à titre de dommages-intérêts compensatoires avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du dépôt de la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

**CONDAMNER** l'intimée à payer à chacun des membres du Groupe un montant correspondant aux sommes additionnelles qu'elle leur exige depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014 ou le 1<sup>er</sup> avril 2014 pour l'Entente de service, R-2, plus les taxes applicables, avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du dépôt de la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** l'intimée à verser le montant de l'Ordonnance de recouvrement collectif aux Avocats du Groupe, en fidéicommiss, afin que ceux-ci les remettent au Gestionnaire des réclamations à être désigné par le Tribunal sur requête selon l'article 1033.1 C.p.c.;

**LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les honoraires et les débours pour la gestion des réclamations;

[92] **RÉSERVE** à un jugement ultérieur la détermination du contenu et des modalités des Avis aux membres du Groupe, après consultation des parties;

[93] **AVEC DÉPENS**, au stade de l'autorisation.



L'Honorable Pierre-C. Gagnon, j.c.s.

**Me François Lebeau**  
**Me Mathieu Charest-Beaudry**  
UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU  
Avocats de la requérante

**Me Valérie Beaudin**  
**Me Mélissa Beaudry**  
BELL CANADA-SERVICE JURIDIQUE  
BEAUDIN & ASSOCIÉS  
Avocats de l'intimée

Date d'audience : le 28 septembre 2015