

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

**COUR SUPÉRIEURE**  
**(RECOURS COLLECTIF)**

---

No : 500-06-000436-085

**UNION DES CONSOMMATEURS**, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

*Requérante*

-et-

**MYRNA RAPHAEL**, personne physique, domiciliée et résidant au 6818, rue Laurendeau, district de Montréal, province de Québec, H4E 3Z4

*« Personne désignée »*

c.

**BELL CANADA**, ayant son siège au 1050, Côte du Beaver Hall, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2Z 1S4

*Intimée*

---

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF**  
**(Article 1002 et suivants C.p.c.)**

---

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE ET LA « *PERSONNE DÉSIGNÉE* » EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

**UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.**  
**Avocats**

**1.0** La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en font foi les lettres patentes datées du 9 mai 1978 et les lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002, dont les copies sont produites en liasse sous la cote **R-1**;

**1.1** Votre Requérante désire intenter un recours collectif contre l'Intimée BELL CANADA (ci-après : « *Bell Canada* » ou « *Bell* ») pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit dont Madame Myrna Raphael est elle-même membre :

*« Toute personne physique résidant au Québec ayant souscrit le ou après le 28 octobre 2007 un contrat de service Internet résidentiel avec Bell ou qui avait à cette date un tel contrat de service. »*

**1.2** Aux fins de la présente requête et tel qu'il sera précisé ci-après, les *services d'accès Internet* de l'Intimée qui sont visés par la présente requête sont ceux qui sont offerts et vendus comme donnant accès à une connexion Internet ADSL, communément appelée « *Connexion Haute vitesse* »;

**1.3** Le recours collectif que la Requérante propose d'exercer est fondé notamment sur les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1), du *Code civil du Québec*, ainsi que de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);

**1.4** Tel qu'il sera plus amplement allégué ci-après, le recours collectif que la Requérante propose d'exercer repose sur les faits et contraventions suivants :

- a) l'Intimée ne fournit pas le *service d'accès Internet* conformément à la description qu'elle en fait dans ses représentations et dans ses contrats;
- b) l'Intimée offre et vend ses *services d'accès Internet* sous de fausses représentations;

- c) l'Intimée omet de divulguer des faits importants en ce qui a trait aux limitations de vitesse de transfert de données qu'elle impose délibérément, sciemment, unilatéralement et systématiquement aux membres du groupe;
- d) l'Intimée porte atteinte au droit à la vie privée des membres du groupe;

**1.5** Aux fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS désigne Madame Myrna Raphael à titre de « *personne désignée* »;

**1.6** Myrna Raphael est membre de UNION DES CONSOMMATEURS et elle est membre du Groupe ci-dessus décrit, le tout tel qu'il sera allégué ci-dessous;

**2.0** Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « *personne désignée* » Myrna Raphael contre l'Intimée sont :

<b>PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE</b>
----------------------------------

**2.1** Bell Canada est une entreprise qui œuvre dans le domaine des télécommunications, notamment à titre de fournisseur d'accès à Internet;

**2.2** Dans le cadre de l'entreprise qu'elle exploite, l'Intimée offre notamment au Québec des *services d'accès Internet* par le biais de la technologie ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*), qui permet d'utiliser une ligne téléphonique pour transmettre et recevoir des signaux numériques à des débits élevés, services communément appelés « *accès haut-débit* » ou « *connexions Haute vitesse* », soit des connexions dont la vitesse d'accès varie entre 500Kbits/seconde et 16Mbits/seconde;

2.3 La présente requête vise uniquement et exclusivement les services ADSL, commercialisés par l'Intimée notamment sous les noms suivants :

- Internet total essentiel,
- Internet total essentiel plus,
- Internet total performance,
- Internet total performance plus,
- Internet total max,
- Sympatico Haute vitesse,
- Sympatico Haute vitesse Ultra,
- Sympatico Intermédiaire;

ci-après nommés : « *Services d'accès Internet* »;

2.4 L'Intimée décrit comme suit dans ses représentations les avantages de ses *services d'accès Internet* : **Un choix de vitesses d'accès constantes et ultrarapides** : *Votre accès Internet n'appartient qu'à vous. Vous profitez donc d'un accès constant et rapide en tout temps, sans ralentissements frustrants et ce, même en période de pointe et Service toujours rapide, jamais partagé et Profitez maintenant d'une meilleure expérience en ligne – une performance optimale à meilleur prix – offre haute vitesse BellSympatico : vitesse rapide pour tous vos besoins, tel qu'en font foi les représentations que l'on trouve sur son site Internet, dont certaines pages sont reproduites en liasse sous la cote R-2;*

### LES REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE QUANT À SON SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE

2.5 La vitesse d'accès Internet ultrarapide et constante, sans ralentissements est l'un des arguments publicitaires de l'Intimée relativement à ses *services d'accès Internet*, comme en font foi les représentations que l'on trouve sur son site Internet, dont certaines pages sont reproduites en liasse sous la cote R-2;

2.6 La promotion que fait l'Intimée de ses *services d'accès Internet* les plus populaires porte notamment sur les caractéristiques suivantes : « Téléchargez de la musique en haute définition sonore, regardez des vidéos et jouez à des jeux en ligne. », tel

qu'il appert de la promotion faite sur son site Internet, et notamment sur la page reproduite sous la cote **R-2.4**;

- 2.7** L'Intimée présente la vitesse constante comme l'un des avantages de son *service d'accès Internet*, précisant: « *Un choix de vitesses constantes et ultrarapides* » et « *Accès toujours rapide, jamais partagé. Sans ralentissements frustrants, même en période de pointe* », tel qu'en font foi les représentations de l'Intimée qui apparaissent sur son site Internet, et notamment sur les pages reproduites sous les cotes **R-2.2, R-2.2b et R-2.3**;
- 2.8** La vitesse d'accès Internet est un facteur essentiel et déterminant dans l'offre des différents «*services d'accès Internet* » que fait l'Intimée;
- 2.9** La Requérante dépose au soutien des présentes différents modèles de contrats de service résidentiel élaborés par l'Intimée relativement à ses «*services d'accès Internet* », qui énoncent « *les obligations et les responsabilités liées au service* »; lesdits contrats sont reproduits en liasse sous la cote **R-3**;

#### LES CONTRATS D'ADHÉSION DE L'INTIMÉE À SON SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE

- 2.10** Le contrat de service Internet de l'Intimée est un contrat d'adhésion, au sens de l'article 1379 du *Code civil du Québec*, en ce que les stipulations essentielles ont été rédigées par l'Intimée, pour son compte, et que ces stipulations essentielles ne peuvent être librement discutées;
- 2.11** Les contrats de service Internet conclus entre l'Intimée et les membres du groupe sont des contrats de consommation, au sens de l'article 1384 du *Code civil du Québec* et ces contrats sont assujettis à la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P-40.1);

<b>L'INTRODUCTION PAR L'INTIMÉE, DE FAÇON UNILATÉRALE, D'UNE TECHNOLOGIE D'INSPECTION ET DE RALENTISSEMENT DE TRANSFERT DES DONNÉES</b>
---

- 2.12** L'Intimée a déclaré avoir mis en place, le ou vers le 28 octobre 2007, un outil de gestion du trafic Internet, soit la technologie dite « *Deep Packet Inspection* » (ci-après : « *DPI* ») en vue de ralentir le transfert de données des abonnés à ses *services d'accès Internet*, tel qu'il appert d'un extrait de la réponse de Bell à la requête présentée par l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI) au CRTC, dont copie est jointe au soutien des présentes comme **Pièce R-4**, en liasse;
- 2.13** Cet outil de gestion du trafic a été mis en place à l'insu des abonnés des « *services d'accès Internet* » de l'Intimée;

#### LA TECHNOLOGIE « DPI »

- 2.14** La technologie utilisée par l'Intimée pour effectuer le contrôle nécessaire pour restreindre la vitesse d'accès de certains utilisateurs est dite « *Deep Packet Inspection* » (ci-après : « *DPI* »);
- 2.15** Selon l'Intimée, l'utilisation de la technologie « *DPI* » vise à restreindre la vitesse d'accès au réseau Internet et l'utilisation de bande passante de certaines applications dites « *Peer-to-peer* » (ci-après : « *P2P* ») sur son réseau de télécommunication, et ce, tous les jours entre 16h30 et 02h00, tel qu'il appert de la réponse de Bell à la requête présentée par l'ACFI au CRTC, dont copie est jointe au soutien des présentes comme **Pièce R-4**, en liasse;

#### LES APPLICATIONS UTILISANT LA TECHNOLOGIE « P2P »

- 2.16** La technologie et les applications « *P2P* » permettent notamment de télécharger plus rapidement des fichiers de grande taille en multipliant les sources d'informations, tout en évitant la saturation d'un serveur (source) unique de téléchargement : la classe d'applications dites « *P2P* » tire avantage de différentes

ressources autonomes disponibles à travers l'Internet, et ce, de façon décentralisée, que ce soit pour du stockage, du contenu, du calcul;

- 2.17** Parmi les types de fichiers qui sont communément mis à la disposition des utilisateurs d'Internet par le biais d'applications « P2P », on trouve notamment des logiciels libres, tels que des systèmes d'exploitation, mais également des vidéos, de la musique, des jeux, des mises à jour de logiciels ou de jeux, etc. (logiciels *BitTorrent*). Les applications « P2P » sont aussi utilisées pour permettre par exemple la participation à des projets scientifiques ou autres (*Seti@home*, *Freenet*), le stockage (*OceanStore*), la publication (*Publius*), la communication entre utilisateurs (*ICQ*, *Skype*, *MsnMessenger*), le jeu en ligne (*Doom*), le visionnement de vidéos en ligne (*Joost*), etc.;
- 2.18** L'utilisation des applications « P2P », qui permettent de s'adonner à des activités courantes, dont certaines font l'objet des arguments de vente de l'Intimée (*télécharger de la musique en Haute définition sonore, de regarder des vidéos, et jouer à des jeux en ligne - cote R-2.4*) est courante et légitime et constitue une utilisation acceptable du *service d'accès Internet*;

### LE RALENTISSEMENT IMPOSÉ PAR L'INTIMÉE

- 2.19** L'Intimée utilise la technologie « DPI » pour contrôler et pour réduire la vitesse de transfert de données des utilisateurs, et ce, pendant les heures de plus grande affluence, c'est-à-dire aux heures pendant lesquelles les utilisateurs sont le plus susceptibles d'utiliser leur *service d'accès Internet*, soit entre 16h30 et 2h00;
- 2.20** Alors que l'Intimée vend des *services d'accès Internet* sur la base d'une vitesse d'accès constante allant jusqu'à 7 000 Kbits/s, voire 16 000 Kbits/s, les limites qu'elle impose délibérément à la vitesse d'accès réduit à 30 Kbits/s la vitesse de transfert disponible;
- 2.21** Selon les déclarations de l'Intimée, seules les applications « P2P » seraient affectées par l'utilisation de la technologie « DPI », les fonctionnalités d'aucune autres application n'étant affectées par ses pratiques, tel qu'il appert d'une lettre expédiée le 28 mars 2008 par Bell aux fournisseurs d'accès qu'elle dessert, reproduite à la **Pièce R-4**, en liasse;

## LE CARACTÈRE INTRUSIF DE LA TECHNOLOGIE « DPI »

- 2.22** La technologie « DPI » (*Deep Packet Inspection*) permet à l'Intimée d'inspecter en profondeur les données transmises sur le réseau Internet par les utilisateurs du service d'accès Internet;
- 2.23** Les données transmises sur le réseau Internet sont découpées en unités de transmission, dites « paquets », qui sont transmises séparément. Chaque « paquet » contient un entête, soit les informations nécessaires pour l'acheminer vers le destinataire, et le contenu proprement dit;
- 2.24** Le « DPI » est une technologie ou un procédé qui inspecte, au-delà des informations dites « entêtes des paquets », le contenu intégral des « paquets » transmis par Internet et qui permet une gestion du trafic en fonction de ce contenu;
- 2.25** Aux fins de compréhension, on peut procéder par analogie : un « paquet » est similaire à une lettre envoyée par la poste. Les adresses sur l'enveloppe sont analogues à l'« entête du paquet » et les informations à l'intérieur de l'enveloppe sont analogues au contenu du « paquet ». Comme celui qui a pour mandat de livrer le courrier, le fournisseur de service responsable d'acheminer les « paquets » n'a besoin, pour mener à bien sa tâche, que de consulter l'adresse du destinataire. La technologie « DPI » utilisée par l'Intimée permet pour ainsi dire « d'ouvrir les enveloppes » pour examiner le contenu de ce qu'elle doit livrer à destination ;
- 2.26** Cette technologie « DPI » permet donc à l'Intimée de prendre connaissance, sans leur consentement, de toutes les activités et du contenu de tous les messages envoyés par les utilisateurs des services d'accès Internet;

### LE CAS DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

- 2.27** La « personne désignée », puisqu'elle est abonnée au service Internet *Sympatico Haute vitesse* de Bell, est directement concernée par le non-respect par l'Intimée des

conditions essentielles de son offre de service et par la violation de son droit à la vie privée;

- 2.28** La « *personne désignée* » s'est abonnée en octobre 2004 au *service d'accès Internet Sympatico Haute vitesse* et a renouvelé en novembre 2006 son abonnement, et ce, pour une période de trois (3) ans, pour un tarif mensuel de 54.95 \$, tel qu'il appert du CONTRAT DE SERVICE dont copie est produite au soutien des présentes sous la cote **R-5**;
- 2.29** Le contrat conclu par la « *personne désignée* » en 2006 comprenait l'achat à crédit d'une console de jeu offrant la possibilité de jouer en ligne, soit le « *X-Box 360* »;
- 2.30** Ni au moment de la conclusion du contrat ni à aucun autre moment l'Intimée n'a informé la « *personne désignée* » de l'utilisation de la technologie « *DPI* » pour inspecter ses « *paquets* » et pour ralentir sa vitesse de transfert de données, ni n'a obtenu son consentement à le faire;
- 2.31** La constance de la vitesse d'accès est la considération essentielle pour laquelle la « *personne désignée* » a choisi de s'abonner au *service d'accès Internet Sympatico Haute vitesse* de l'Intimée;
- 2.32** La « *personne désignée* » a constaté vers la fin d'octobre 2007 que ses activités sur Internet étaient systématiquement ralenties pendant la soirée;
- 2.33** Alors qu'avant cette période, la vitesse de transfert atteignait régulièrement 350Kbits/s, la vitesse de transfert en soirée se maintient depuis octobre 2007 maintenant aux environs de 30Kbits/s;
- 2.34** La « *personne désignée* » a constaté aux environs de la fin octobre 2007 que plusieurs des applications qu'elle et son conjoint utilisaient couramment étaient systématiquement ralenties, les rendant peu pratiques, voire inutilisables :
- Le logiciel *Joost*, utilisé pour un accès à des émissions de télévision, éprouve des difficultés de connexion et, quand la

connexion s'établit, les images et le son sont hachurés au point de rendre l'écoute impossible;

- L'application *BitTorrent* utilisée pour l'accès à des pièces musicales, ou des mises à jour de logiciels, est dramatiquement ralentie;
- Le jeu en ligne *World of Warcraft*, du fait du ralentissement de transfert des données, devient injouable ou la connexion est perdue sporadiquement;
- Les mises à jour du jeu, qui s'effectuent grâce à une application « P2P » sont ralenties, rendant le jeu inutilisable;
- Le ralentissement de la connexion fait en sorte que la connexion à des serveurs de jeux distants (New-York, par exemple) est maintenant impossible ou fortement compromise;
- L'application *BitTorrent* utilisée pour partager rapidement des travaux scolaires (niveaux de jeux modélisés en 3D) entre collègues-étudiants est ralentie au point de rendre impossible l'effet de rétroaction que l'application non ralentie permettait;
- Le logiciel FTP utilisé pour transférer des données sur un serveur de jeu en vue de les tester est lui aussi dramatiquement ralenti;
- La vidéo en continu (*YouTube*) connaît des difficultés de connexion et, quand la connexion s'établit, elle s'interrompt fréquemment avant la fin de la vidéo :

**2.35** Pour les motifs allégués ci-après, la « *personne désignée* » est en droit de réclamer, de l'Intimée en date de la requête un montant de 2 323.68 \$, le tout quitte à parfaire;

**L'ILLÉGALITÉ DES PRATIQUES MISES EN PLACE PAR L'INTIMÉE RELATIVEMENT AUX SERVICES D'ACCÈS INTERNET**

- 2.36** Tel qu'allégué précédemment, l'Intimée s'est engagée à fournir aux membres du groupe un accès Internet à vitesse constante et ultrarapide, jamais partagé, sans ralentissement, même en période de pointe;
- 2.37** Jusqu'au 28 octobre 2007, les membres du groupe étaient libres de naviguer sur Internet, d'envoyer des courriels, de visionner des vidéos, d'écouter de la musique, de télécharger des contenus en amont ou en aval, et ce, sans ralentissement et sans surveillance de la part de l'Intimée;
- 2.38** Toujours avant le 28 octobre 2007, les membres du groupe étaient également libres d'utiliser les applications de leur choix pour télécharger en amont et en aval sur l'Internet des contenus de toutes sortes, pour communiquer, ou pour toute autre activité, et ce, sans aucune limitation de vitesse de transfert de données imposée délibérément par l'Intimée;
- 2.39** Depuis le 28 octobre 2007, de l'aveu même de l'Intimée, cette dernière limite délibérément, sciemment, unilatéralement et systématiquement la vitesse de transfert de données des membres du groupe;
- 2.40** Les restrictions d'utilisation imposées aux membres du groupe constituent un manquement à l'une des obligations auxquelles s'est engagée l'Intimée, à savoir fournir un accès Internet à vitesse constante, sans imposition de limitation de vitesse d'aucune sorte;
- 2.41** Contrairement à ce à quoi elle s'engage expressément dans ses représentations :
- l'Intimée refuse d'offrir aux membres du groupe les vitesses d'accès constantes et ultrarapides qui sont les considérations essentielles du service auquel ils se sont abonnés;
  - l'Intimée impose aux membres du groupe des ralentissements délibérés de leur vitesse d'accès, interdisant une performance optimale;
  - l'Intimée refuse aux membres du groupe, pour certains de leurs besoins, la vitesse rapide à laquelle ils ont droit;

- 2.42** Les contrats d'adhésion élaborés par l'Intimée prévoient à leur article 6, qui décrit le service, que la vitesse de connexion varie selon le service particulier disponible que les membres du groupe ont choisi (**cote R-3**, en liasse);
- 2.43** Les contrats d'adhésion élaborés par l'Intimée, qui prévoient aussi que la vitesse est tributaire de possibles « goulots d'étranglement qui existent sur la vaste architecture du réseau Internet » (article 12), ne lui réservent aucun droit de ralentir délibérément la vitesse d'accès du *service d'accès Internet* auquel sont abonnés les membres du groupe (**cote R-3**, en liasse);
- 2.44** Les contrats d'adhésion élaborés par l'Intimée ne lui réservent aucun droit de ralentir délibérément et de façon systématique la vitesse d'accès de certaines applications utilisées par les membres du groupe;
- 2.45** Les contrats d'adhésion élaborés par l'Intimée lui réservent le droit d'annuler les contrats de service et/ou d'interrompre le service en cas de violation des *Règles d'utilisation acceptable* qu'elle y énonce; tel qu'allégué précédemment, l'utilisation par les membres du groupe des applications « P2P » constitue une utilisation légitime de leur service d'accès Internet et non une utilisation inacceptable (**Pièce R-3**, en liasse);
- 2.46** Compte tenu de ce qui précède, les membres du groupe sont en droit de réclamer une diminution des frais d'abonnement mensuels à leur *service d'accès Internet* et le remboursement d'une partie des frais d'abonnement mensuels versés à l'Intimée depuis le 28 octobre 2007;
- 2.47** La Requérante évalue à 80 % la perte de valeur du service mensuel et, par conséquent, le pourcentage de diminution des frais mensuels à laquelle ont droit les membres du groupe suite à la limitation du *service d'accès Internet* imposée par l'Intimée et demande pour les membres du groupe une telle diminution de leurs frais d'abonnement mensuels et un remboursement équivalent des frais mensuels qu'ils ont versés à l'Intimée depuis le 28 octobre 2007 ;
- 2.48** L'Intimée, en offrant et en vendant des *services d'accès Internet* qui ne sont pas conformes aux représentations qui portent sur ce service ou aux contrats a agi en

contravention des articles 40 et 41 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1);

- 2.49** L'Intimée, en offrant et en vendant ses *services d'accès Internet* sans mentionner les limitations de vitesse d'accès qu'elle applique, a passé sous silence un fait important, en contravention de l'article 228 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1);
- 2.50** L'Intimée, en offrant et en vendant ses *services d'accès Internet* sans mentionner les limitations de vitesse qu'elle applique et en vantant la vitesse constante de ses *services d'accès Internet*, s'est livrée à des représentations trompeuses au sens de l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur* et à des pratiques interdites par les articles 220 a) et 221 g) de cette Loi (L.R.Q., c. P- 40.1);
- 2.51** Vu ces violations aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1), chacun des membres du groupe est en droit de réclamer de l'Intimée une somme de six cents dollars (600 \$) à titre de « *dommages-intérêts punitifs* »;

#### **VIOLATION PAR L'INTIMÉE DU DROIT À LA VIE PRIVÉE**

- 2.52** La Requérante et les membres du groupe invoquent le droit au respect de la vie privée reconnu aux articles 35, 36 2° et 36 4° du *Code civil du Québec* et aux articles 5 et 49 alinéas 1 et 2 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);
- 2.53** Par le biais de la technologie « *DPI* », l'Intimée inspecte, sans leur consentement, toutes les activités des membres du groupe et le contenu de tous les messages qu'ils envoient;
- 2.54** En interceptant, sans leur consentement, les « *paquets* » des membres du groupe avec la technologie « *DPI* », l'Intimée intercepte des communications privées;

- 2.55 L'Intimée, en interceptant, sans leur consentement, les communications privées des membres du groupe, viole les dispositions des articles 35 et 36 2° du *Code civil du Québec*;
- 2.56 En inspectant, sans leur consentement, les « *paquets* » transmis par les membres du groupe, l'Intimée est en mesure de prendre connaissance de toutes leurs activités et du contenu de leurs messages;
- 2.57 L'Intimée en inspectant, sans leur consentement, les activités et le contenu des messages des membres du groupe, exerce une surveillance sur leur vie privée, en violation des articles 35 et 36 4° du *Code civil du Québec*;
- 2.58 Par conséquent, l'Intimée viole volontairement et de façon systématique et pour tous les membres du groupe, le droit à la vie privée qui leur est reconnu au *Code civil du Québec* et à l'article 5 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);
- 2.59 De ce fait, chacun des membres du groupe est en droit de réclamer la cessation de toute atteinte à leur droit à la vie privée, ainsi que la somme de cinq cents dollars (500 \$) à titre de « *dommages moraux* », en vertu de l'article 49 alinéa 1 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);
- 2.60 L'Intimée en mettant délibérément en place la technologie « *DPI* » en vue d'intercepter et d'inspecter les données transmises par ses abonnés, a violé de façon illicite et intentionnelle le droit à la vie privée des membres du groupe;
- 2.61 De ce fait, chacun des membres du groupe est en droit de réclamer la somme de mille dollars (1000 \$) à titre de « *dommages-intérêts punitifs* », en application de l'article 49 alinéa 2 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);
- 3.0 **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont :**

- 3.1 Tous les membres du groupe sont ou ont été des clients de Bell et sont ou ont été abonnés au *service Internet* de l'Intimée;
- 3.2 Tous les membres du groupe qui utilisent les applications « *P2P* » ont subi et subissent un ralentissement de leur vitesse d'accès à Internet du fait des pratiques de l'Intimée;
- 3.3 Tous les membres du groupe qui n'utilisent pas les applications « *P2P* » sont eux aussi susceptibles d'avoir subi et de subir des ralentissements. Des ralentissements ont été constatés notamment lors de téléchargements d'applications sur des sites Internet, lors de visionnement de vidéos en ligne (en diffusion continue ou *streaming*), lors de l'utilisation de la VOIP, lors de l'utilisation de réseaux virtuels privés (VPN), lors de l'utilisation de plateformes de jeux en ligne;
- 3.4 Tous les membres du groupe ont vu leur droit à la vie privée violé par cette pratique adoptée par l'Intimée, soit l'utilisation de la technologie dite « *DPI* » ;
- 3.5 Pour les motifs énoncés ci-dessus, chacun des membres du groupe a contre l'Intimée un recours fondé notamment sur les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1), du *Code civil du Québec*, ainsi que de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);
- 3.6 Chacun des membres du groupe a un recours individuel contre l'Intimée pour les mêmes motifs que ceux énoncés au paragraphe 2 des présentes;
- 4.0 **La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du Code de procédure civile en ce que :**
- 4.1 Selon le rapport annuel 2007 de Bell Canada Entreprises (ci-après : « *BCE* »), Bell est le chef de file national de la prestation de services d'accès Internet à une clientèle de résidence, le tout tel qu'il appert de l'extrait du Rapport annuel 2007 de BCE, produit comme **Pièce R-6**;

- 4.2** Selon ce même rapport, Bell dispose de plus de 2 millions d'abonnés à ses services d'accès Internet haute vitesse à travers tout le Canada, le tout tel qu'il appert de la **Pièce R-6**;
- 4.3** La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ignore le nombre exact des membres du groupe, mais estime que le Groupe est composé de plusieurs dizaines de milliers de personnes, lesquelles sont réparties à travers la province de Québec;
- 4.4** La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ne connaît pas l'identité des personnes qui sont membres du Groupe, et il lui est impossible de déterminer leur nombre ou leur identité;
- 4.5** L'Intimée Bell fait affaire à travers le Québec et les membres du groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.6** Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action;
- 5.0** **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que votre Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**
1. L'Intimée, en limitant volontairement la vitesse de transfert de données, offre-t-elle aux membres du groupe un service conforme aux représentations qu'elle fait relativement au *service d'accès Internet*?
  2. Dans la négative l'Intimée a-t-elle fait et fait-elle des représentations trompeuses au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1)?
  3. En limitant volontairement la vitesse de transfert de données, l'Intimée limite-t-elle sans droit les services que les membres du

groupe sont en droit d'obtenir en vertu du contrat conclu avec l'Intimée?

4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer une réduction des frais d'abonnement mensuels de leur *service d'accès Internet* et le remboursement des frais d'abonnement payés en trop et, le cas échéant, en déterminer le montant ou le mode de calcul;
5. Les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1) et, dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à titre de « *dommages-intérêts punitifs* »;
6. En utilisant la technologie « *DPI* », l'Intimée en a-t-elle violé le droit à la vie privée des membres du groupe, reconnu au *Code civil du Québec* et à la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12)?
7. Dans l'affirmative, les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des « *dommages moraux* » pour violation du droit à la vie privée et, le cas échéant, déterminer le montant payable à chacun des membres;
8. L'atteinte par l'Intimée au droit à la vie privée, si elle est reconnue, a-t-elle été illicite et intentionnelle et, dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à titre de « *dommages-intérêts punitifs* »;
9. Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits et, le cas échéant, le paiement des frais d'expert?

**6.0 Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres groupe sont :**

1. Le type de *service d'accès Internet* auquel étaient ou sont abonnés les membres du groupe et le montant des frais mensuels de leur abonnement;

**7.0 Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**

**8.0 La nature du recours que la Requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est :**

- Une action en « *dommages* », « *dommages moraux* » et « *dommages-intérêts punitifs* »;

**9.0 Les conclusions que la Requérante recherche contre l'intimée sont :**

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la Requérante, de la «*personne désignée*» et des membres du groupe contre l'Intimée;

**DÉCLARER** que les *services d'accès Internet* fournis par l'Intimée ne respectent pas les représentations faites à leur sujet aux membres du groupe et ne leur offre pas un des éléments qui constituaient des considérations essentielles;

**DÉCLARER** que l'Intimée en utilisant la technologie « *DPI* » a violé le droit à la vie privée des membres du groupe;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à la «*personne désignée*» un montant de 2 323.68 \$, qui inclut le remboursement de 80 % des frais d'abonnement mensuels payés jusqu'au 28 mai 2008, le tout quitte à parfaire;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe une somme équivalant à 80 % des frais d'abonnement au *service d'accès Internet* payés à compter du 28 octobre 2007;

**ORDONNER** à l'Intimée de réduire de 80 % les frais d'abonnement du *service d'accès Internet* des membres du groupe et ce pour toute la durée de la période pendant laquelle elle négligera de leur offrir un *service d'accès Internet* conforme aux représentations faites à son sujet;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de six cents dollars (600 \$) à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » pour contravention aux articles 40, 41, 219, 220 a), 221 g) et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1);

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de cinq cents dollars (500 \$) à titre de « *dommages moraux* » pour violation du droit à la vie privée de la « *personne désignée* » et des membres du groupe, en application du premier alinéa de l'article 49 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de mille dollars (1000 \$) à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » pour atteinte illicite et intentionnelle au droit à la vie privée des membres du groupe, en application du second alinéa de l'article 49 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);

**LE TOUT** avec intérêts et l'indemnité additionnelle sur la totalité des montants susdits;

**ORDONNER** que les condamnations susdites fassent l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

**CONDAMNER** l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

- 10.0** La Requérante **UNION DES CONSOMMATEURS** demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif et que Myrna Raphael agisse comme « *personne désignée* »;
- 11.0** Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter, le tout pour les raisons suivantes :
- 11.1** UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;
- 11.2** UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;
- 11.3** Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné et compétent;
- 11.4** UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;
- 11.5** Par ailleurs, UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation;
- 11.6** De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :

- *Union des consommateurs et Poissant c. Magasins Best Buy*
- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD et al.*
- *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
- *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

**11.7** La Cour supérieure a déjà reconnu que votre requérante était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

**11.8** La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérante Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

- 11.9** Votre Requérente est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
- 11.10** Votre Requérente est disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.11** Votre Requérente est disposée à collaborer étroitement avec ses procureurs;
- 11.12** Votre Requérente s'intéresse activement à la présente affaire et entreprend des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe qu'elle entend représenter;
- 11.13** Votre Requérente est de bonne foi et elle entreprend les présentes procédures dans l'intérêt des membres du groupe;
- 11.14** Myrna Raphael, la personne que votre Requérente a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif s'est intéressée à l'affaire non seulement pour elle-même, mais aussi pour les autres victimes des *pratiques illicites* de l'Intimée;
- 11.15** Ni Union des consommateurs, ni Myrna Raphael ne sont liées à Bell Canada;
- 12.0** **Votre Requérente propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes :**
- 12.1** L'Intimée BELL CANADA a son siège social et des places d'affaires à Montréal;
- 12.2** Votre Requérente et la « *personne désignée* » résident dans le district judiciaire de Montréal;

**12.3** Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérante a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

**PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :**

**ACCUEILLIR** la requête de la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

et

**AUTORISER** l'exercice du recours collectif ci-après :

- Une action en « *dommages* », « *dommages moraux* » et « *dommages-intérêts punitifs* »;

**ATTRIBUER** à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

*« Toute personne physique résidant au Québec ayant souscrit le ou après le 28 octobre 2007 un contrat de service Internet résidentiel avec Bell ou qui avait à cette date un tel contrat de service. »*

**IDENTIFIER** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. L'Intimée, en limitant volontairement la vitesse de transfert de données, offre-t-elle aux membres du groupe un service conforme aux représentations qu'elle fait relativement au *service d'accès Internet*?

2. Dans la négative l'Intimée a-t-elle fait et fait-elle des représentations trompeuses au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1)?
3. En limitant volontairement la vitesse de transfert de données, l'Intimée limite-t-elle sans droit les services que les membres du groupe sont en droit d'obtenir en vertu du contrat conclu avec l'Intimée?
4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer une réduction des frais d'abonnement mensuels de leur *service d'accès Internet* et le remboursement des frais d'abonnement payés en trop et, le cas échéant, en déterminer le montant ou le mode de calcul;
5. Les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1) et, dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à titre de « *dommages-intérêts punitifs* »;
6. En utilisant la technologie « *DPI* », l'Intimée en a-t-elle violé le droit à la vie privée des membres du groupe, reconnu au *Code civil du Québec* et à la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12)?
7. Dans l'affirmative, les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'Intimée des « *dommages moraux* » pour violation du droit à la vie privée et, le cas échéant, déterminer le montant payable à chacun des membres;
8. L'atteinte par l'Intimée au droit à la vie privée, si elle est reconnue, a-t-elle été illicite et intentionnelle et, dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à titre de « *dommages-intérêts punitifs* »;
9. Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits et, le cas échéant, le paiement des frais d'expert?

**IDENTIFIER** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la Requérante, de la «*personne désignée*» et des membres du groupe contre l'Intimée;

**DÉCLARER** que les *services d'accès Internet* fournis par l'Intimée ne respectent pas les représentations faites à leur sujet aux membres du groupe et ne leur offre pas un des éléments qui constituaient des considérations essentielles;

**DÉCLARER** que l'Intimée en utilisant la technologie «*DPI*» a violé le droit à la vie privée des membres du groupe;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à la «*personne désignée*» un montant de 2 323.68 \$, qui inclut le remboursement de 80 % des frais d'abonnement mensuels payés jusqu'au 28 mai 2008, le tout quitte à parfaire;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe une somme équivalant à 80 % des frais d'abonnement au *service d'accès Internet* payés à compter du 28 octobre 2007;

**ORDONNER** à l'Intimée de réduire de 80 % les frais d'abonnement du *service d'accès Internet* des membres du groupe et ce pour toute la durée de la période pendant laquelle elle négligera de leur offrir un *service d'accès Internet* conforme aux représentations faites à son sujet;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de six cents dollars (600 \$) à titre de «*dommages-intérêts punitifs*» pour contravention aux articles 40, 41, 219, 220 a), 221 g) et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P- 40.1);

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de cinq cents dollars (500 \$) à titre de «*dommages moraux*» pour violation du droit à la vie privée de la «*personne désignée*» et des membres

du groupe, en application du premier alinéa de l'article 49 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à chacun des membres du groupe la somme de mille dollars (1000 \$) à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » pour atteinte illicite et intentionnelle au droit à la vie privée des membres du groupe, en application du second alinéa de l'article 49 de la *Charte des Droits et Libertés de la Personne* (L.R.Q., c. C-12);

**LE TOUT** avec intérêts et l'indemnité additionnelle sur la totalité des montants susdits;

**ORDONNER** que les condamnations susdites fassent l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

**CONDAMNER** l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

\*

\*

\*

**ORDONNER** à l'Intimée de fournir aux procureurs du groupe, dans un délai de quarante-cinq (45) jours du jugement à intervenir sur la présente requête, la liste complète des membres du groupe incluant leurs noms, leurs dernières adresses, leurs numéros de téléphone connus et leurs dernières adresses de courrier électronique;

**DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la Loi;

**FIXER** le délai d'exclusion à quatre-vingt-dix (90) jours après la date de publication de l'avis aux membres dans les médias écrits ci-dessous, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

**ORDONNER** que l'Avis abrégé aux membres du Groupe, rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public de la façon suivante :

- a) par l'envoi par l'Intimée et à ses frais, de l'Avis abrégé aux membres à chacun des membres connus et ce, par la poste dans les quarante-cinq (45) jours du jugement à intervenir en l'instance;
- b) par la publication dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance dans le délai indiqué au paragraphe qui précède et aux frais de l'Intimée, de l'Avis abrégé aux membres dans La Presse, Le Soleil, The Gazette et dans le Globe and Mail, dans la langue de publication de ces quotidiens;
- c) par l'envoi, quarante-huit (48) heures avant la publication de l'Avis abrégé dans les médias, conformément au paragraphe qui précède, du Communiqué de presse rédigé conformément au projet de communiqué annexé à la présente requête, accompagné de l'Avis abrégé aux membres, aux principaux médias écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse Canadienne », le tout aux frais de l'Intimée;
- d) par la publication de l'Avis abrégé aux membres sur la page d'accueil des sites Web de l'Intimée avec un lien hypertexte intitulé « Client des services Internet - AVIS DE RECOURS COLLECTIF / « Internet services clients - CLASS ACTION NOTICE » apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée, et ce, pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final et ce dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de l'Intimée;

**ORDONNER** à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves d'envoi ou de transmission de l'Avis abrégé aux membres à chacun des membres connus et de l'envoi du Communiqué de presse, le tout dans les quinze (15) jours de la date d'envoi dudit Avis;

**RENDRE** toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

**RÉFÉRER** le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

**ORDONNER** au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

**LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 29 mai 2008

---

**UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.**  
*Procureurs de la Requérante et de la « personne désignée »*