

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000411-070

DATE : 2 septembre 2015

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PEPITA CAPRIOLO, J.C.S.

UNION DES CONSOMMATEURS

Demanderesse / Représentante

et

FERNAND SAVOIE

Personne désignée

c.

VIDÉOTRON S.E.N.C.

**JUGEMENT RECTIFICATIF
DU JUGEMENT RENDU LE 21 AOÛT 2015**

[1] **ATTENDU** que le Tribunal a rendu jugement le 21 août 2015 dans lequel il a omis de se prononcer sur une partie des ordonnances demandées par la demanderesse/représentante;

[2] **VU** l'article 475 du *Code de procédure civile*;

LE TRIBUNAL :

[3] **RECTIFIE** son jugement afin que les conclusions aux paragraphes suivants se lisent ainsi :

[106] **ORDONNE** à Vidéotron de déposer au greffe de la Cour supérieure le montant des taxes perçues relatives à la facturation excédentaire mentionnée au paragraphe

précédent auprès des membres du sous-groupe A, **avec l'intérêt légal depuis le 22 août 2007 dans un délai de 30 jours du présent jugement;**

[110] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 5 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe B, **avec intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;**

[114] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 10 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe C, **avec intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;**

[117] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 5 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe D, **avec intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;**

[120] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 500 \$ par membre du sous-groupe E, **avec intérêt et indemnité additionnelle à partir de la date du présent jugement.**

PEPITA CAPRIOLO, J.C.S.

M^e François Lebeau
M^e Mathieu Charest-Beaudry
UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU
Pour la Demanderesse/Représentante
et de Fernand Savoie, personne désignée

M^e Patrick Ouellet
M^e Alexandre Paul Hus
WOODS
Pour la défenderesse

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000411-070

DATE : 21 AOÛT 2015

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PEPITA G. CAPRIOLO, J.C.S.

UNION DES CONSOMMATEURS

Demanderesse/Représentante

et

FERNAND SAVOIE

Personne désignée

c.

VIDÉOTRON S.E.N.C.

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Entre 2003 et le 1^{er} octobre 2007, la défenderesse (« Vidéotron ») offrait un forfait Internet haute vitesse Extrême (IHVE) à ses clients permettant une utilisation illimitée du service. Le 14 août 2007, Vidéotron limitait unilatéralement l'utilisation à 100 Go¹ par mois à partir du 1^{er} octobre 2007. D'où le présent recours collectif.

[2] Le 30 mai 2011, la demanderesse (« Union ») par sa personne désignée, M. Fernand Savoie, a obtenu l'autorisation de poursuivre un recours collectif contre Vidéotron au nom de deux sous-groupes :

¹ Gigaoctets.

Sous-groupe 1 : Toute personne physique résidant au Québec qui, en date du 1^{er} octobre 2007 était abonnée au service « **Internet haute vitesse Extrême** » de Vidéotron en vertu d'un contrat d'une durée de douze mois ou plus conclu avant le 14 août 2007.

Sous-groupe 2 : Toute personne physique résidant au Québec qui, pour la première fois, s'est abonnée, en vertu d'un contrat d'une durée de 12 mois ou plus, au service « **Internet haute vitesse Extrême** » entre le 14 août et le 30 septembre 2007 et qui n'a pas été avisée au moment de son abonnement que l'utilisation de la bande passante² serait limitée à 100Go/mois (aval et amont) et que l'abonné devrait dès lors payer un montant de 1,50 \$/Go excédentaire.³

[3] Il s'avère de la preuve que le sous-groupe 2 ne contient aucun membre. Il n'en sera donc plus question et le terme « groupe » indiquera dorénavant uniquement les membres du premier sous-groupe.

[4] Par ailleurs, relativement aux dommages punitifs, la requête introductive d'instance amendée traite de façon distincte les membres qui se sont abonnés pour une première fois au service IHVE de ceux qui ont renouvelé leur abonnement **après** que la Direction de Vidéotron ait pris la décision de limiter à 100 Go par mois l'utilisation de l'Internet et qui n'ont pas été avisés de cette limite. Ce sous-groupe n'avait pas été autorisé comme tel et le Tribunal traitera de cette question séparément.

Les faits mis en preuve par la demanderesse

[5] M. Savoie a témoigné qu'il s'était abonné au service IHVE lorsqu'il a emménagé dans un nouvel appartement, le 30 juin 2007. Pour ce faire, il avait téléphoné un mois auparavant à Vidéotron et avait obtenu les renseignements concernant les quatre forfaits en vigueur à ce moment. Il avait choisi le forfait IHVE à cause de la vitesse de transmission (supérieure aux forfaits « Intermédiaires » et « Haute Vitesse » et pour sa capacité mensuelle illimitée, en aval comme en amont, contrairement aux autres forfaits. L'« Intermédiaire » était limité à 1 Go en aval et 1 Go en amont; la « Haute Vitesse » à 20 Go en aval et 10 Go en amont et le forfait « Internet haute vitesse Extrême Plus », tout en offrant une vitesse supérieure, limitait aussi la capacité à 20 Go en aval et 10 Go en amont.

[6] M. Savoie affirme n'avoir jamais lu le contrat d'environ treize pages contenu au Guide de l'utilisateur qui lui a été remis lors de l'installation du système Vidéotron chez lui, ni sur le site Web de Vidéotron malgré le fait que Vidéotron invitait dans un courriel et dans une lettre de bienvenue tous ses nouveaux abonnés à s'y référer.

² Suzanne Blackwell définit la bande passante, *bandwidth* en anglais, à l'annexe 4 de son rapport : « A measure of rate at which data can be transmitted through an Internet connection (or more generically, any network connection between two points). Bandwidth is most commonly expressed in terms of bits or bytes per second ».

³ Requête introductive d'instance amendée en recours collectif, page 2.

[7] Il se décrit comme un grand joueur de jeux vidéo par Internet. Il témoigne qu'à l'époque qui nous concerne, il avait utilisé des applications spécialisées « *peer-to-peer* »⁴ afin de télécharger des films, environ quarante par mois. Il passait environ six heures par jour en connexion Internet, sans par ailleurs fermer ces applications lorsque loin de son ordinateur.

[8] Le 14 août 2007, M. Savoie a reçu la lettre⁵ suivante :

Avis important aux abonnés d'Internet haute vitesse Extrême

Chère cliente,

Cher client,

Vous êtes actuellement abonné à Internet haute vitesse Extrême, un des accès les plus rapides offerts sur le marché. À ce titre, vous bénéficiez d'une capacité de téléchargement illimitée, laquelle sera désormais établie à 100 Go combinés (aval/amont), soit une limite de consommation qui devrait répondre amplement à vos besoins.

Ainsi, à compter du 1^{er} octobre prochain, il y aura des frais pour la consommation dépassant la limite mensuelle de 100 Go combinés. Ces frais seront de 1,50 \$ par gigaoctet excédentaire.

Consultez les détails de votre consommation en tout temps

Afin de respecter votre nouvelle limite de consommation, vous pouvez consulter dès maintenant la section *Libre-service* sur videotron.com. Cela vous permettra de savoir en tout temps, rapidement et facilement, où vous en êtes dans votre consommation mensuelle.

Nous espérons que votre accès Internet haute vitesse Extrême vous donne entière satisfaction. Sachez que nous continuerons à faire en sorte de mettre toujours à votre disposition un accès Internet des plus rapides, des plus fiables et des plus avantageux.

Nous vous remercions de votre confiance.

La direction

[9] Mécontent de cette modification, M. Savoie a, premièrement, contacté le Service à la clientèle de Vidéotron qui lui a confirmé le changement. Il a ensuite rejoint la demanderesse et en est devenu membre le 21 août 2007 afin de déposer une demande d'autorisation du présent recours collectif le 2 juin 2009.

[10] M. Savoie a gardé le forfait IHVE jusqu'en mai 2009. Il a témoigné qu'après le 1^{er} octobre 2007, il a modifié ses habitudes d'utilisation, principalement en fermant les

⁴ Une description de ces applications se retrouve aux paragraphes 19 et 20 de ce jugement.

⁵ Pièce P-4.

applications spécialisées et en vérifiant sa consommation de temps en temps. Cette vérification se faisait très aisément « *en quelques secondes* ».

La position de la demanderesse

[11] Selon Union des consommateurs, Vidéotron a violé des dispositions d'ordre public de la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ (LPC) en modifiant en cours de contrat le service offert (article 40) et les frais afférents à ce service (article 12). La clause permettant la modification unilatérale du contrat par Vidéotron (clause 3.9 du contrat P-1) ne peut être opposable aux consommateurs. Il y a donc lieu d'octroyer des dommages aux abonnés du groupe défini dans le jugement d'autorisation.

La position de Vidéotron

[12] Selon Vidéotron, elle a agi de façon responsable en donnant l'opportunité aux clients insatisfaits des changements au forfait qu'ils avaient choisi de mettre fin à leur contrat sans frais de résiliation.

Les faits mis en preuve par Vidéotron

[13] Vidéotron n'a pas contredit la preuve de la demanderesse. Elle a plutôt choisi de mettre tous les faits en litige dans leur contexte historique et technique.

[14] Deux témoins experts ont produit des rapports à la cour, soit M. Jonathan Allard de Navigant Consulting Inc. et M^{me} Susan Blackwell de Ginomics Consulting Inc.

[15] M. Allard a étudié les données de consommation et la facturation de la surconsommation des membres du premier des deux sous-groupes définis au jugement d'autorisation du présent recours. En effet, il a été impossible de retrouver des membres appartenant au second.

[16] Ce premier sous-groupe, rappelons-le, consiste en :

*Toute personne physique résidant au Québec qui, en date du 1^{er} octobre 2007, était abonnée au service « **Internet haute vitesse Extrême** » de Vidéotron en vertu d'un contrat d'une durée de douze mois ou plus conclu avant le 14 août 2007.*

[17] Il s'agit de 33 244 abonnés sur un total de plus de 830 000 abonnés à l'ensemble des forfaits Internet disponibles en 2007. La majorité avait choisi les forfaits « Internet haute vitesse » (plus de 62 %) ou « Intermédiaire » (plus de 32 %) et moins de 1 % avait opté pour l'« Internet haute vitesse Extrême Plus ». Il ne restait donc que moins de 5 % dans le groupe qui nous intéresse.

⁶ RLRQ, c. P-40.1.

[18] La moyenne d'utilisation pour les membres IHVE pour les mois d'août et septembre 2007, soit les deux derniers mois avant la mise en place du plafond, était de 85 Go et 81 Go respectivement. Cette donnée implique nécessairement la présence de très grands consommateurs parmi les abonnés au IHVE. Tel qu'il apparaît du rapport de M. Allard, p. 22, ces grands utilisateurs qui consommaient en moyenne plus de 100 Go par mois représentaient 4 778 abonnés sur 32 548, soit 0,5 % de la totalité des abonnés à l'Internet de Vidéotron (830 000 en septembre 2007). Or, la surutilisation de la bande passante par un petit nombre d'abonnés a pour effet la diminution de la qualité et le ralentissement du service pour l'ensemble des abonnés dans une zone donnée.

[19] Dans son témoignage, M^{me} Blackwell a fait état de la croissance des applications « *peer to peer* » (P2P) qui a causé l'augmentation rapide de la consommation moyenne de la bande passante disponible.

[20] Ces applications permettent d'obtenir le contenu détenu par d'autres utilisateurs en échange d'un accès à son propre contenu à tous les utilisateurs de l'application. M. Savoie a admis utiliser une application P2P et même laisser cette application en fonction pendant des heures permettant ainsi l'accès à son ordinateur aux autres utilisateurs, où qu'ils se trouvent. L'ordinateur personnel devient en quelque sorte un serveur pour les utilisateurs connectés à l'application P2P.

[21] Ces applications sont utilisées à différentes fins, dont le téléchargement illicite d'œuvres protégées par des droits d'auteurs.

[22] La consommation en aval se voyait donc accrue de façon très importante, puisque la bande passante était ainsi utilisée et sollicitée de manière continue par les autres utilisateurs de ces applications, même lorsque l'abonné lui-même ne téléchargeait pas.

[23] En même temps, l'industrie des services Internet a connu un autre phénomène d'importance; la demande pour des vidéos en ligne « *streaming* ». Or, cette utilisation ne requiert pas une très grande quantité de bande passante, mais pour obtenir une bonne qualité de visionnement elle exige peu de latence (délai dans la transmission) et de gigue (interruption infinitésimale dans la fluidité de la transmission, « *jitter* »). La latence et la gigue sont augmentées par une bande passante devenue congestionnée. Par conséquent, l'utilisation excessive par un petit nombre d'abonnés a pour effet de nuire à la qualité du service de la grande majorité.

[24] Déjà au début de 2007, Vidéotron est consciente d'une hausse importante de consommation moyenne parmi les abonnés au IHVE. Environ 8 000 abonnés (sur 38 000) utilisaient plus de 100 Go par mois en moyenne. Selon l'experte, M^{me} Blackwell, et selon M. Pierre Roy-Poretta, Vice-président - Technologies IP, chez Vidéotron à l'époque qui nous concerne, seulement une utilisation négligente des applications P2P pouvait expliquer une telle consommation.

[25] La consommation moyenne quotidienne de bande passante avait augmenté de 40 % de septembre 2006 à septembre 2007, plus vite que la croissance dans le nombre d'abonnés au service IHVE.

[26] L'expert, M. Allard, a identifié 4 778 « *grands utilisateurs* » (consommateurs de plus de 100 Go par mois, plus de trois mois sur quatre avant la mise en place du plafond) sur 32 548 abonnés au IHVE pour lesquels il existe des données de consommation.

[27] Par conséquent, un petit nombre de consommateurs affectaient négativement la qualité du réseau pour l'ensemble des abonnés.

[28] Vidéotron a décidé de remédier à cette situation.

[29] M^{me} Blackwell a expliqué les trois voies de solution disponibles :

1. Agrandissement de la bande passante;
2. Gestion technique du trafic (dégradation de certaines applications, « *lissage* »);
3. Gestion économique du trafic (tarifs liés à l'utilisation).

[30] Or, même avec l'investissement le plus agressif, il n'était pas possible, en 2007, de fournir une croissance de la bande passante suffisante à répondre à la vitesse de la croissance de son utilisation.

[31] La gestion technique du trafic risque de soulever des questions de discrimination ou de préférence indue qui seraient contraires au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*⁷ :

Tarifs justes et raisonnables

27. (1) Tous les tarifs doivent être justes et raisonnables.

Discrimination injuste

(2) Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder — y compris envers elle-même — une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.

[32] La gestion économique a l'avantage d'être la plus transparente en permettant aux utilisateurs de décider, selon les forces du marché, le prix qu'ils seraient prêts à payer pour le service désiré.

⁷ L.C. 1993, c. 38.

[33] La gestion économique (par rapport à la gestion technique uniquement) sera aussi favorisée en 2009 dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657.

[34] Après quelques mois d'étude sur la problématique de la surutilisation, Vidéotron choisira, en avril 2007, de se pencher sur la mise en place d'un plafond mensuel d'utilisation de la bande passante pour les abonnés du service IHVE.

[35] Le 28 juin 2007, après avoir reçu les approbations des secteurs marketing et finances, la haute direction a entériné ce projet :

Constat et mise en situation

Suite à l'évolution du marché et la prolifération des fournisseurs de contenus, la consommation des internautes augmente constamment. Il convient donc afin de préserver notre réseau de caper notre accès Internet Extrême. Par ailleurs Bell cape depuis quelques mois son accès équivalent Ultra à 30 Gig combinés et a revu la tarification du gig supplémentaire à 1,50\$ avec un max de 30\$ (tous les accès Internet proposés par Bell sont maintenant capés).

Nous souhaitons donc procéder à l'introduction d'un plafond combinés à 100 Go/mois pour l'accès haute vitesse Extrême. La surconsommation sera facturée à 1,50 \$ par Go supplémentaires, sans limite de facturation.

Nous traiterons à part le cas de clients qui consomment de manière abusive (>1 Téraoctet combiné) + revoir la clause de consommation abusive au contrat d'abonnement.

Ces changements impliquent des modifications au contrat d'abonnement des clients.⁸

[36] La preuve non contredite de Denis Robillard, directeur systèmes gestion clients chez Vidéotron en 2007, est que Vidéotron ne disposait, au printemps 2007, d'aucune application informatique lui permettant d'associer des dates de fin de contrat à des changements de modalités de consommation pour les besoins de facturation.

[37] Il aurait été nécessaire de contrôler chaque échéance des 33 244 contrats et de créditer, manuellement, la facturation de la surconsommation au-delà de 100 Go mensuellement, jusqu'à l'échéance de chaque contrat faisant l'objet du présent recours.

[38] Vidéotron décidait en 2007 que cette approche serait trop coûteuse en matière d'investissement de ressources et comportait un risque élevé d'erreur humaine, tout en maintenant le problème de surutilisation pendant de nombreux mois.

[39] Le 14 août 2007, Vidéotron envoyait l'avis de modification reproduit au paragraphe 7.

⁸ Pièce D-75.

QUESTIONS EN LITIGE

1. Vidéotron a-t-elle contrevenu aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*⁹ (LPC)?
2. Si oui, le groupe visé par le présent recours a-t-il droit à :
 - a) La réduction du prix;
 - b) Des dommages-intérêts, compensatoires et/ou moraux;
 - c) Des dommages punitifs?
3. Si oui, quelles réclamations font l'objet d'un recouvrement collectif ou d'un recouvrement individuel?

ANALYSE***La faute - Position de l'Union***

[40] Union allègue que Vidéotron a contrevenu aux articles 12 et 40 de la LPC :

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

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

[41] La lettre du 14 août 2007 imposait en cours de contrat de nouveaux frais aux abonnés, en violation de l'article 12, et modifiait le produit vendu, soit un accès *illimité*, en violation de l'article 40.

[42] La LPC étant une loi d'ordre public, on ne peut y déroger par convention particulière (art. 261); et le consommateur lui-même ne peut renoncer à un droit que lui a conféré la LPC (art. 262).

261. On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.

262. À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.

[43] L'article 3.9 du contrat de Vidéotron ne peut donc justifier une dérogation aux articles 12 et 40 de la LPC, même s'il permet au consommateur de résilier son contrat sans frais après réception d'une modification contractuelle de la part de Vidéotron.

[44] De plus, la garantie de conformité prévue à l'article 40 de LPC n'ouvre pas la porte à la défense de Vidéotron voulant qu'elle se devait de gérer le trafic afin de

⁹ Préc., note 6.

minimiser les impacts négatifs de la surutilisation par certains utilisateurs sur l'ensemble de ses abonnés. Même la présence d'une force majeure ne peut réduire l'intensité d'une obligation de garantie.

La faute – Position de Vidéotron

[45] L'article 3.9 du contrat est opposable au groupe, car il s'agit d'une modification unilatérale assortie de la faculté par le consommateur de résilier le contrat sans pénalité.

[46] Cette interprétation s'appuie, entre autres, sur la modification en 2010 de la LPC qui, dans l'article 11.2, précise l'état du droit antérieur à son adoption.

[47] Vidéotron était justifiée d'intervenir afin de préserver la qualité du service offert à l'ensemble de ses abonnés.

La faute – Décision

[48] Il est indéniable qu'il y a eu violation apparente des articles 12 et 40 de la LPC. Au moment de son engagement avec Vidéotron, rien ne permettait à M. Savoie, ou aux autres membres du groupe de prévoir la modification au tarif convenu. En s'engageant pour une durée déterminée, M. Savoie était en droit de s'attendre à ce que toutes les conditions essentielles de son contrat soient respectées pour la durée de celui-ci.

[49] Le service offert dans le contrat était un accès à l'Internet à une vitesse minimale donnée (10 Mbit/s en aval et 900 Kbits/s en amont) pour une capacité mensuelle *illimitée* au prix de 64,90 \$/mois¹⁰.

[50] Le 14 août 2007, en cours de contrat, Vidéotron a modifié les frais qui pouvaient être réclamés (article 12) ainsi que le produit offert, soit l'accès *illimité* (article 40).

[51] Vidéotron prétend que la clause 3.9 de son contrat l'exonère de ces violations :

3.9 ***Modifications*** – Vidéotron pourra, sur préavis d'au moins trente (30) jours au client transmis par courrier électronique à son adresse de messagerie Vidéotron ou transmis par la poste au client, modifier les Services ou toute autre disposition de la présente convention y compris les frais et tarifs stipulés au paragraphe 3.1. Aucun préavis ne sera toutefois requis à l'égard d'une modification des Services lorsque les prestations de Vidéotron en regard de ceux-ci demeurent semblables et qu'elles n'ont aucune conséquence sur les frais payables par le client. En acquittant le relevé de compte qui accompagne tout avis de modification de la présente convention, le client est irrévocablement présumé avoir accepté la modification. Le client pourra par contre, à l'intérieur du délai de trente (30) jours, résilier la présente entente ou en demander la modification de la manière prévue au paragraphe 11.4 ci-après, à défaut de quoi

¹⁰ Pièce P-2.

il sera irrévocablement présumé avoir accepté les modifications visées par l'avis.¹¹

[52] Cette clause ne permet pas au consommateur de connaître *précisément* et à l'avance l'objet, le moment et le montant d'une éventuelle augmentation de frais et tarifs ni dans quel contexte ou selon quelle balise circonstancielle une augmentation des frais ou tarifs pourrait être imposée¹². Ainsi, à première vue, la clause 3.9 semble contraire à l'objet et à la lettre de l'article 12 LPC, qui est, par ailleurs, une disposition d'ordre public (art. 261 LPC) devant recevoir une interprétation large et libérale en faveur du consommateur :

Toute disposition d'une loi, qu'elle soit impérative, prohibitive ou pénale, est réputée avoir pour objet de remédier à quelque abus ou de procurer quelque avantage.

Une telle loi reçoit une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin.¹³

[53] Contrairement aux faits contenus dans la jurisprudence récente de notre cour¹⁴, la clause 3.9 octroie la faculté de résilier de façon unilatérale le contrat, sans pénalité, dans l'éventualité où l'abonné désire refuser la modification proposée par Vidéotron.

[54] Dans *Martin c. Société Telus Communication*¹⁵, dont les faits sont très similaires aux nôtres, la juge Marie-Anne Paquette s'était ainsi exprimée :

[40] L'article 12 LPC a « pour but d'empêcher que le consommateur ne soit pris par surprise par l'effet d'une stipulation dont l'évaluation en dollars n'a pas été faite clairement ». Pour respecter l'exigence de l'article 12 LPC, la clause du contrat doit donc prévoir un montant précis, ce qui n'est pas le cas ici.

[41] L'Avis d'augmentation respecte, au sens strict, cette exigence. Par contre, il est expédié en cours de contrat.

[42] Cette distinction est cruciale.

[43] Lorsqu'une telle augmentation est annoncée en cours de contrat, le consommateur est privé de l'opportunité de s'engager en toute liberté et en toute connaissance de cause. Il est déjà commis dans une relation contractuelle avec TELUS, avec toutes les obligations qui en découlent.

¹¹ Pièce P-1.

¹² *Martin c. Société Telus Communication*, 2014 QCCS 1554, par. 3 et/ou 38.

¹³ *Gareau auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, 1989 CanLII 594 (QC C.A.), p.5; *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*, 2014 QCCS 525 (inscription en appel, C.A., 18-03-2014, 500-09-024308-140).

¹⁴ Préc., notes 12 et 13.

¹⁵ Préc., note 12.

[44] Certes, à la réception de l'Avis d'augmentation, diverses options s'offraient aux membres du groupe. Ultimement, il leur était loisible de mettre fin à leur contrat avec TELUS si, à leur avis, l'augmentation de tarif justifiait une telle décision.

[45] Par contre, le contrat à durée déterminée que les membres ont signé les oblige à payer des frais d'annulation de 100 \$ à 700 \$ s'ils résilient leur contrat avant son échéance.

[46] Partant, lorsque les membres du groupe reçoivent l'Avis d'augmentation en juin 2008, ils n'ont pas la même liberté de réaction au nouveau tarif que s'ils n'étaient pas déjà sous le coup d'une entente à durée déterminée avec TELUS. Plusieurs éléments du contenu obligationnel, dont les frais de résiliation, sont déjà scellés.

[Références omises]

[55] Avec égards, le Tribunal ne peut partager l'interprétation de ces propos qu'en fait Vidéotron selon laquelle n'eût été l'absence de frais de résiliation, la clause modificatrice aurait été permise. Or, cette faculté de résiliation sans pénalité ne pallie pas au désavantage qu'en subit le consommateur qui se voit ainsi recevoir un « *cadeau empoisonné* » : s'il accepte la modification, il perd le produit pour lequel il avait contracté; s'il résilie, il perd le bénéfice de la durée déterminée de son contrat à prix fixe ainsi que la perte des rabais auxquels il avait pu avoir droit en vertu de groupement en bouquet de services de Vidéotron.

[56] Vidéotron s'appuie sur la modification à la LPC de 2010 qui introduisait l'article 11.2 :

11.2. Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévienne 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.

[57] Selon Vidéotron, l'introduction d'une telle disposition aurait été nécessaire afin de *réduire* la portée des clauses de modification unilatérale. Après la mise en vigueur de cet amendement, en effet, seulement des modifications à des éléments *non essentiels* du contrat seraient permises en présence d'une faculté de résiliation sans pénalités. En appliquant le *principe de l'effet utile*, selon lequel le législateur ne parle pas pour ne rien dire, Vidéotron prétend qu'avant l'amendement *toute modification unilatérale* aurait été permise.

[58] Or, ce principe d'interprétation n'est pas absolu. En effet, « *un changement du texte d'une loi ne permet pas d'inférer d'une manière certaine et précise la volonté du législateur de changer le fond du droit* »¹⁶. Par exemple, en certains cas, l'intervention du législateur pourrait avoir pour objectif d'écartier un doute, de préciser le sens ou de rendre explicite ce qui était auparavant implicite¹⁷.

[59] Étant donné le contexte particulier de la LPC et de l'objectif de protection qui en a fait une loi d'ordre public¹⁸, le Tribunal ne peut accepter l'interprétation suggérée par Vidéotron. La clause 3.9 n'exonère donc pas la modification unilatérale faite en cours de contrat par Vidéotron qui a ainsi violé les articles 12 et 40 de la LPC.

Recours

[60] L'article 272 de la LPC énumère les différents recours du consommateur victime d'une contravention à la loi :

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;

¹⁶ *Morch c. Minister of National Revenue*, [1949] R.C. de l'É. 327, 338 (j. Thorson) et *Association des employés de Radio et de Télévision du Canada c. Société Radio-Canada*, [1975] 1 R.C.S. 118, 134 et 135, citées dans Pierre-André CÔTÉ, *Interprétation des lois*, 4^e éd. avec la collab. de Stéphane BEAULAC et Mathieu DEVINAT, Montréal, Les Éditions Thémis, 2009, n^o 1906 et 1909, p. 614-615.

¹⁷ *Janzen c. Platy Enterprises*, [1989] 1 R.C.S. 1252, 1286, cité dans Pierre-André CÔTÉ, *Interprétation des lois*, 4^e éd. avec la collab. de Stéphane BEAULAC et Mathieu DEVINAT, Montréal, Les Éditions Thémis, 2009, n^o 1573, p. 500.

¹⁸ *Richard c. Time*, [2012] 1 R.C.S. 265, par. 39 et 160-162.

- 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.

[61] En l'instance, Union réclame :

1. La réduction du prix;
2. Le remboursement des frais de surconsommation;
3. Le remboursement des frais de résiliation;
4. Des dommages punitifs;
5. Des dommages moraux.

[62] Elle demande le recouvrement collectif pour les quatre premiers chefs et le recouvrement individuel pour le dernier.

[63] Afin de déterminer l'octroi des condamnations appropriées, il y a lieu de sous-diviser le groupe défini dans le jugement d'autorisation du 30 mai 2011 :

- A. Les abonnés qui n'ont pas résilié leur contrat et ont engagé des frais supplémentaires pour avoir dépassé la limite de 100 Go par mois;
- B. Les abonnés qui ont résilié leur contrat avec Videotron et ont engagé des frais de résiliation et/ou ont perdu un rabais multiservice;
- C. Les abonnés à Vidéotron qui ont migré au service IHV et ont payé les frais supplémentaires jusqu'à concurrence du cap de 30 \$ ou 50 \$ leur permettant de maintenir leur accès illimité à l'Internet à moindre vitesse;
- D. Les abonnés qui ont continué à utiliser le service IHVE sans engager des frais supplémentaires n'ayant pas dépassé 100 Go par mois.

[64] Rappelons en quoi consistait le forfait IHVE contracté par les membres du groupe : accès à l'Internet à une vitesse de 10 Mbits/s en aval et 900 Kbits/s en amont pour une capacité mensuelle *illimitée* coûtant 64,90 \$ par mois.

[65] La modification qui a pris effet le 1^{er} octobre 2007 ne modifiait pas la vitesse ou le prix mensuel, mais limitait la capacité à 100 Go par mois. La consommation excédentaire allait coûter 1,50 \$ de plus par Go.

[66] En vertu de l'article 272 de la LPC, la réparation contractuelle permet la réduction de l'obligation. Cela peut se faire par le remboursement des frais perçus illégalement :

[93] Comme les banques du groupe A ont complètement omis de mentionner les frais de conversion dans leurs conventions régissant l'utilisation de la carte, il convient d'accorder, en vertu de l'art. 272, la réduction des obligations des titulaires de cartes correspondant au montant des frais de conversion imposés pendant les périodes où ils n'étaient pas indiqués. Vu la « présomption absolue de préjudice » applicable aux cas de violation ouvrant droit aux réparations prévues à l'art. 272¹⁹, la compétitivité des frais de conversion imposés par les banques du groupe A n'a aucune importance.²⁰

[67] Le sous-groupe A consiste en 8 994 membres qui ont été facturés 1 225 201 \$²¹ pour l'utilisation excédant 100 Go par mois entre le 1^{er} octobre 2007 et l'expiration de leurs contrats respectifs²². Ils ont donc obtenu le *même service* que prévu dans leur contrat, mais à un *prix excédentaire* qu'ils ont le droit de recouvrer.

[68] Les membres du sous-groupe B ont résilié leur contrat et ont donc perdu les avantages que celui-ci leur accordait (rabais multiservice) en plus de devoir payer, dans certains cas, des frais de résiliation. La preuve a révélé que le montant de frais *facturés* s'élève à 68 117,05 \$. Vidéotron soutient que cela ne fait pas preuve du montant effectivement perçu par elle. Le Tribunal considère que cette dernière a la capacité de retracer de tels paiements si ceux-ci diffèrent réellement du montant total facturé. Vidéotron peut aussi calculer les pertes de rabais et les communiquer au Tribunal. Ces montants constituent les dommages compensatoires subis par ce sous-groupe.

[69] Il y a lieu d'ajouter à ces dommages la perte du bénéfice du contrat pendant la durée prévue. En effet, il s'agit de la conséquence directe d'un manquement à la loi par le commerçant : si Vidéotron n'avait pas modifié les conditions du contrat en cours de route, ces abonnés n'auraient pas dû résilier le contrat afin de ne pas être assujettis, contre leur volonté, à ces nouvelles conditions. Il s'agit ici d'une instance de l'application de la présomption de préjudice absolu pour le consommateur²³. La valeur monétaire de cette perte doit être arbitrée par le Tribunal qui n'a pas eu le bénéfice de quelque preuve que ce soit sur ce point autre que la réclamation de l'Union de 25 \$ par membre sur la base d'une comparaison avec le forfait de IHV.

[70] La Cour d'appel, dans l'affaire *Turgeon*²⁴, s'est prononcée ainsi dans un cas où la perte de valeur de condominiums achetés à la suite de fausses représentations était difficilement calculable :

¹⁹ *Id.*, par. 112.

²⁰ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55.

²¹ Pièce D-79, p. 36, contrairement au rapport Navigant, le Tribunal ne réduit pas le montant *facturé* d'un pourcentage comptable de créances irrécouvrables.

²² Pièce D-79, p. 36, tableau 12, rapport Navigant.

²³ *Richard c. Time*, [2012] 1 R.C.S. 265, par. 112.

²⁴ *Turgeon c. Pelletier*, [2001] R.J.Q. 291 (C.A.).

[78] De plus, les chiffres de revente laissent voir que, malgré ce déficit de superficie, les condominiums achetés par les appelants sont vendus à des prix qui ne s'écartent pas de façon marquée de ceux qui ont été déboursés lors de l'achat initial.

[79] En somme, la diminution de valeur des condominiums des appelants me paraît mineure et, surtout, difficile à calculer.

[80] Quoiqu'il en soit, vu la présomption non repoussée de l'article 253 LPC, vu que les appelants ont, en tout état de cause, subi par cette affaire des inconvénients et un certain préjudice économique, ils doivent en être dédommagés. J'arbitrerais les dommages au montant de 1 000 \$ pour chacun d'eux.

[71] Dans cet arrêt, la superficie exclusive des condominiums achetés par les appelants comportait environ 20 % de moins de pieds carrés que ce qui avait été dans la publicité menant à l'achat. Les appelants avaient quantifié la valeur de cette différence entre 11 000 \$ et 15 000 \$, mais la Cour d'appel a octroyé un dédommagement *virtuel* étant dans l'impossibilité de calculer la perte réelle.

[72] À l'instar de cet arrêt, le Tribunal arbitre la réclamation à 5 \$ par mois pour la durée du contrat de chaque membre de ce sous-groupe.

[73] Le sous-groupe C a opté pour un changement de forfaits avec le même fournisseur : du forfait IHVE, il a migré au forfait IHV, dont les éléments essentiels sont différents. La vitesse est moindre, 7 Mbits/s en aval et 820 Kbits/s en amont et la capacité mensuelle est limitée à 20 Go en aval et 10 Go en amont. Le prix aussi est moindre, 48,95 \$ par mois (ou 38,95 \$ si joint à un abonnement au câble). Il était possible, cependant, d'obtenir une capacité *illimitée* avec le forfait IHV en payant le maximum de frais de surconsommation qui, pour ce forfait seulement, étaient plafonnés à 30 \$ par mois jusqu'à la fin 2007, et à 50 \$ par mois par la suite. En d'autres mots, en payant *plus*, un abonné pouvait obtenir la *même capacité* à une *moindre vitesse* que celles auxquelles il pouvait s'attendre en vertu de son contrat initial.

[74] Afin d'établir la réduction de prix qui équivaut à cette modification, il y a donc lieu non seulement de recouvrer la différence du prix payé, mais aussi la valeur de la perte de vitesse. Or, celle-ci n'ayant pas fait de preuve particulière autre que les données contenues à la publicité de Vidéotron, le Tribunal arbitre cette perte à 10 \$ par mois par membre du sous-groupe C.

[75] Le sous-groupe D a maintenu son forfait IHVE et n'a pas dépassé la limite de 100 Go par mois. Il n'a donc pas subi de perte économique directe. Il n'a cependant pas obtenu la *capacité illimitée* pour laquelle il avait contracté. La présomption de préjudice s'applique et une condamnation de 5 \$ par mois par membre du sous-groupe est indiquée.

[76] Union réclame aussi des dommages punitifs de deux ordres : 100 \$ par personne pour tous les membres du présent recours ainsi que 1 000 \$ **additionnels**

pour les membres du sous-groupe E qui ont souscrit au service IHVE après le 28 juin 2007, date de la prise de décision de Vidéotron de mettre sur pied les systèmes permettant l'implantation du plafond de 100 Go, et qui n'ont pas été informés de cette limite au moment de leur abonnement ou renouvellent d'abonnement.

[77] Le test pour l'octroi de dommages punitifs dans le cadre de la LPC se retrouve dans l'arrêt *Marcotte* de la Cour suprême du Canada, qui reprend les lignes directrices déjà énoncées dans *Richard c. Time*²⁵ deux ans plus tôt :

[91] Dans l'arrêt *Richard*, la Cour énonce des lignes directrices permettant de déterminer les situations dans lesquelles une contravention à la L.p.c. ouvre la porte aux recours prévus à l'art. 272. Quant aux dommages-intérêts punitifs, la Cour affirme que « les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs [en vertu de l'art. 272] » (par. 180 (nous soulignons)). Les consommateurs n'ont pas à « prouver l'intention de tromper du commerçant » pour que l'art. 272 s'applique (par. 128).

[92] La violation en cause dans les présents pourvois consiste, dans le cas des banques du groupe A, à n'avoir pas mentionné les frais de conversion, soit une contravention à l'art. 12 L.p.c. Il s'agit d'une violation de fond qui va à l'encontre de l'objectif de la Loi qui doit permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés. Elle ne concerne pas la formation du contrat de consommation. En l'espèce, la contravention à l'art. 12 surpasse le manquement aux exigences de forme prescrites par la L.p.c. Elle n'est pas liée aux modalités de paiement ni au calcul ou à l'indication des frais de crédit ou du taux de crédit, qui sont expressément visés par l'art. 271. Elle résulte, à tout le moins, d'un comportement d'ignorance ou d'insouciance, selon le critère établi dans l'arrêt *Richard*. Partant, c'est l'art. 272, et non l'art. 271, qui s'applique.

[...]

[108] Avec égard, nous arrivons à une autre conclusion à la lumière des constats de fait tirés par le juge du procès. La L.p.c. est une loi d'ordre public; les obligations et les objectifs qui y sont prévus doivent entrer en ligne de compte dans la décision qui condamne une partie aux dommages-intérêts punitifs pour manquement à cette loi.

[109] En conséquence, avec égard, il n'est pas nécessaire d'établir un comportement antisocial ou répréhensible pour que des dommages-intérêts punitifs soient attribués en vertu de la L.p.c. Il faut plutôt examiner le comportement global du commerçant avant, pendant et après la violation, pour déterminer s'il a adopté une attitude « laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et [de leurs propres] obligations », ou un comportement « d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse ».²⁶

²⁵ Préc., note 18.

²⁶ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55.

[78] La preuve présentée par Vidéotron était convaincante. L'évolution technologique, la présence de plus en plus d'applications nécessitant la consommation d'une grande bande passante, la vitesse de croissance de l'utilisation de l'Internet avaient créé de graves problèmes aux fournisseurs. Différentes solutions ont été proposées : chacune comportait des difficultés. La vitesse d'agrandissement de la bande passante n'arrivait pas à suivre la vitesse de croissance de son utilisation. Les solutions de gestion technique (tel le lissage) pouvaient faire l'objet de plaintes de discrimination. Cette pratique a même fait l'objet d'un recours collectif autorisé par la Cour d'appel en 2012²⁷. La gestion économique, choisie par Vidéotron semblait constituer *le moindre mal*.

[79] Cette solution, telle que mise en vigueur, a enfreint les dispositions d'ordre public de la LPC. Peut-on en déduire que Vidéotron avait donc agi avec « *ignorance, insouciance ou négligence sérieuse* »? Le Tribunal ne le croit pas.

[80] Dès ses premières communications à ses employés, Vidéotron les avait mis en garde de ne pas promouvoir la migration vers le IHV. Le but recherché était manifestement de *limiter* l'utilisation et non de rechercher de nouveaux profits. La surconsommation par certains provoquait des inconvénients à la majorité des utilisateurs. Vidéotron aurait pu, se prévaloir de la clause d'abus du contrat :

4.5 **Utilisation abusive du service Internet de Vidéotron** – Le client s'engage à ne pas utiliser les services d'accès Internet de Vidéotron de façon abusive et contraire à l'usage normal compte tenu du type d'abonnement de façon à perturber les services d'accès Internet fournis aux autres clients de Vidéotron et ce, nonobstant le service Internet auquel il est abonné. Vidéotron peut, dans les 30 jours de la transmission d'un avis au client à cet effet à l'adresse de messagerie Vidéotron, interrompre le service d'accès Internet auquel le client est abonné dans l'éventualité où ce dernier ne se conforme pas aux exigences de Vidéotron stipulées dans ledit avis.²⁸

[81] Elle a choisi de ne pas procéder par cette route. Une erreur de gestion peut-être, mais difficilement qualifiable de malicieuse ou insouciance. Les quelques tentatives faites pour parler directement à des clients surconsommateurs s'étaient mal déroulées selon la preuve présentée à l'audition.

[82] Vidéotron a cru se protéger en assortissant sa clause modificatrice d'un droit à la résiliation sans pénalité. Cela s'est avéré inefficace dans le contexte de la LPC, mais on peut certainement qualifier cette interprétation de possible et sa défense de bonne foi.

[83] Il n'y a pas lieu d'octroyer des dommages punitifs à l'ensemble des membres.

[84] La réponse est différente en ce qui a trait au sous-groupe E.

²⁷ *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287 (requête pour autorisation de pourvoi rejetée, C.S. C., 17-01-2013, 34994).

²⁸ Pièce P-1.

[85] Les membres de ce sous-groupe se sont abonnés au forfait IHVE sur la base de la publicité de Vidéotron. Ils ont dû confirmer leur intention de s'abonner lors d'une conversation téléphonique avec un préposé. Vidéotron avait pris la décision d'implanter le nouveau système de facturation et plafonnage. Il ne restait qu'à en mettre en œuvre la réalisation technique. Les nouveaux abonnés auraient dû être informés de la probabilité d'une modification en cours de contrat. Ils ne l'ont pas été. Il s'agit là d'un comportement « *insouciant ou sérieusement négligent* ».

[86] Il reste à déterminer le quantum de ces dommages punitifs.

[87] Les principaux critères d'évaluation se retrouvent dans l'arrêt *Richard* :

1. La gravité de la faute;
2. La situation patrimoniale du défendeur;
3. L'étendue de la réparation déjà accordée.²⁹

[88] En omettant de mentionner à ces futurs clients qu'un plafond serait imposé à partir du 1^{er} octobre 2014, Vidéotron a contrevenu aussi à l'article 228 LPC :

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

[89] Une telle omission constitue une faute grave.

[90] La capacité de Vidéotron de payer des dommages punitifs importants n'a pas fait l'objet de débat et le Tribunal la prend pour avérée. Une condamnation de 500 \$ par membre est justifiée.

[91] Le montant total de la condamnation dépendra du nombre de membres du sous-groupe E, information que détient Vidéotron et qu'elle sera chargée de produire.

[92] En dernier, Union réclame des dommages pour troubles et inconvénients (qu'elle qualifie de *dommages moraux* dans son plan d'argumentation) sur une base individuelle.

[93] Dans la décision *Martin*, la Cour supérieure avait rejeté la réclamation pour dommages moraux à la suite d'une modification tarifaire unilatérale par Telus :

[90] Il est vrai que la seule preuve d'une contravention aux prescriptions de la LPC emporte une présomption absolue de préjudice.

[91] Cependant, cette présomption signifie que le commerçant ne peut opposer l'absence de dommages pour faire rejeter le recours d'un

²⁹ Préc., note 18, par. 200, 201, 202 et suivants.

consommateur qui a démontré une contravention aux exigences de la LPC. Contrairement à ce que la demanderesse plaide, cette présomption n'oblige pas le Tribunal à accorder systématiquement des dommages moraux, aussi symboliques soient-ils, dans tous les cas.

[...]

[93] En effet, malgré cette présomption absolue et la nécessité d'interpréter l'article 272 LPC de façon libérale, le recours du consommateur et sa demande des dommages moraux demeurent soumis aux règles de preuve et de droit substantif. Le préjudice moral, bien que difficilement quantifiable, doit donc être démontré par prépondérance de preuve.

[94] Or, le préjudice moral vise essentiellement les attributs humains d'une personne, par opposition à son intégrité physique ou à ses biens matériels. Par exemple, le deuil, l'atteinte à la réputation, à la dignité, à la vie privée causent un préjudice moral. La preuve d'un préjudice moral requiert donc davantage que la démonstration d'un simple trouble et inconvénient. Une simple affirmation générale ou l'allégation d'un préjudice quelconque ne suffisent pas, même si une somme nominale est demandée.³⁰

[94] *Le représentant, M. Savoie, n'a pas fait la preuve de quelque inconvénient que ce soit. Les autres membres interrogés par Vidéotron non plus. M. Savoie, au contraire, a rassuré le Tribunal que la vérification du dépassement possible du plafond, loin de causer stress ou angoisse, « ne prenait que quelques secondes ».*

[95] Il n'y a pas lieu d'accorder de dommages pour troubles et inconvénients.

Recouvrement

[96] L'article 1031 du *Code de procédure civile* préconise le recouvrement collectif dans la mesure du possible :

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

[97] En l'instance, le Tribunal a scindé le groupe défini dans le jugement d'autorisation en cinq sous-groupes. Vidéotron possède toute l'information requise pour identifier le nombre et le nom des membres de ces sous-groupes ainsi que le nombre de mois restant pour chaque contrat. Le Tribunal lui accordera donc un délai pour fournir cette information avant de convoquer les parties pour déterminer le montant total

³⁰ *Martin c. Société Telus Communications*, 2014 QCCS 1554 (inscription en appel, C.A., 08-05-2014, 500-09-024420-143).

du recouvrement collectif, le mode de distribution et la procédure de réclamations individuelles, si appropriée.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

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

[99] **DÉFINIT** le groupe de la façon suivante :

Toute personne physique résidant au Québec qui, en date du 1^{er} octobre 2007 était abonnée au service « Internet haute vitesse Extrême » de Vidéotron en vertu d'un contrat d'une durée de douze ou vingt-quatre mois conclu avant le 14 août 2007.

[100] **DÉCLARE** que Vidéotron ne pouvait légalement modifier unilatéralement les contrats qui la liaient aux membres du groupe en apportant une limite à leur utilisation mensuelle de la bande passante;

[101] **SCINDE** le groupe en cinq sous-groupes :

SOUS-GROUPE A : Les membres qui ont gardé le service IHVE, ont dépassé la limite de 100 Go par mois et ont payé des frais supplémentaires;

SOUS-GROUPE B : Les membres qui ont résilié leur contrat et qui ont engagé des frais de résiliation et/ou des pertes de rabais multiservice;

SOUS-GROUPE C : Les membres qui ont migré au service IHV et ont payé les frais supplémentaires jusqu'à concurrence du cap afin de maintenir leur accès illimité à l'Internet;

SOUS-GROUPE D : Les membres qui ont continué à utiliser le service IHVE sans engager de frais supplémentaires n'ayant pas dépassé 100 Go par mois;

SOUS-GROUPE E : Les membres de A, B, C ou D qui se sont abonnés après le 28 juin et qui n'ont pas été informés de la limite d'utilisation projetée au moment de leur abonnement ou renouvellement d'abonnement au service IHVE.

[102] **ACCUEILLE** en partie les recours des membres des sous-groupes A, B, C, D et E;

[103] **REJETTE** la réclamation pour troubles et inconvénients et dommages moraux;

Relativement au sous-groupe A :

[104] **ORDONNE** le recouvrement collectif pour tous les membres du sous-groupe A;

[105] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, et pour distribution éventuelle de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 1 225 201 \$, plus intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;

[106] **ORDONNE** à Vidéotron de déposer au greffe de la Cour supérieure le montant des taxes perçues relatives à la facturation excédentaire mentionnée au paragraphe précédent auprès des membres du sous-groupe A dans un délai de 30 jours du présent jugement;

[107] **ORDONNE** à Vidéotron de verser au dossier de la Cour supérieure la liste des clients membres du sous-groupe A dans un délai de 30 jours du présent jugement;

Relativement au sous-groupe B :

[108] **ORDONNE** le recouvrement collectif pour tous les membres du sous-groupe B;

[109] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure, pour distribution éventuelle, la somme de 68 117,05 \$ plus intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;

[110] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 5 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe B;

[111] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de verser au dossier de la Cour supérieure la liste des clients membres du sous-groupe B ainsi que le montant équivalent à la perte des rabais multiservice pour chacun d'eux;

Relativement au sous-groupe C :

[112] **ORDONNE** le recouvrement collectif pour tous les membres du sous-groupe C;

[113] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au Greffe de la Cour supérieure le montant équivalent au surplus payé par chaque membre du sous-groupe C en raison de leur changement de forfaits en faveur du IHV jusqu'à échéance de leur contrat initial pour le service IHVE, avec intérêt et indemnité additionnelle depuis le 22 août 2007;

[114] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 10 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe C;

[115] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de verser au dossier de la Cour supérieure la liste des clients membres appartenant au sous-groupe C;

Relativement au sous-groupe D :

[116] **ORDONNE** le recouvrement collectif pour tous les membres du sous-groupe D;

[117] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 5 \$ par mois jusqu'à l'échéance du contrat de chacun des membres du sous-groupe D;

[118] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de verser au dossier de la Cour supérieure la liste des clients membres appartenant au sous-groupe D;

Relativement au sous-groupe E :

[119] **ORDONNE** le recouvrement collectif pour tous les membres du sous-groupe E;

[120] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de déposer au greffe de la Cour supérieure la somme de 500 \$ par membre du sous-groupe E;

[121] **ORDONNE** à Vidéotron, dans les 30 jours du présent jugement, de verser au dossier de la Cour supérieure la liste des clients membres appartenant au sous-groupe E;

Relativement au recouvrement :

[122] **CONVOQUE** les parties à une audience additionnelle afin de traiter, entre autres, des questions suivantes :

122.1. Les sommes à recouvrer collectivement;

122.2. La procédure de distribution des sommes recouvrées collectivement;

122.3. La publication des avis appropriés dans les circonstances;

le tout à une date devant être fixée après que le présent jugement aura acquis l'autorité de la chose jugée.

[123] **AVEC DÉPENS** contre Vidéotron, y compris les frais d'avis et les frais relatifs aux modalités d'exécution de ce jugement.

PEPITA G. CAPRIOLO, J.C.S.

M^e François Lebeau
M^e Mathieu Charest-Beaudry

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU
Pour la Demanderesse/Représentante
et de Fernand Savoie, personne désignée

M^e Patrick Ouellet
M^e Alexandre Paul Hus
WOODS
Pour la défenderesse

Dates d'audience : 9, 10, 11, 12, 13, 18, 19 et 20 février 2015
Date de dépôt de notes complémentaires : 13 mars 2015
Date de la prise en délibéré : 20 mars 2015