C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

No. 540-06-000006-108

(Recours Collectif)

COUR SUPÉRIEURE

« Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filaire) de Bell Canada, qui se sont vue facturer par cette dernière, depuis le 1er octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. »

Le Groupe

et

ROBERT MORIN

et

SERGE BARBEAU,

Représentants-Demandeurs

c.

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

Défenderesse

REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF

AU SOUTIEN DE LEUR REQUÊTE, LES REPRÉSENTANTS-DEMANDEURS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 18 novembre 2011, un jugement rendu par l'Honorable Manon Savard (j.c.s.) a autorisé l'exercice du recours collectif contre la défenderesse pour les personnes membres du groupe ci-après décrit :

> *« Toutes les personnes physiques et morales (comptant moins de 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie résidentielle (téléphonie filaire) de Bell Canada, qui se sont vue facturer par cette dernière, depuis le 1er octobre 2007, des frais d'annulation de services ou des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. »*

tel qu'il appert du dossier de Cour;

2. Dans ce jugement, M. Robert Morin et M. Serge Barbeau se sont vus attribuer le statut de représentants des personnes membres du groupe;

3. Les questions de faits et de droit qui devront être traitées collectivement ont été identifiées comme suit :

   a) Les montants des frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell sont-ils mentionnés de façon précise dans le contrat?

   b) Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell sont-ils excessifs ou abusifs?

   c) Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell excèdent-ils le préjudice réellement subi?

   d) Les frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell contreviennent-ils au droit à la résiliation unilatérale d'un contrat?

   e) Les Requérants et les membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation facturés par Bell?

   f) Si oui, sous quels chefs de dommages peuvent-ils être indemnisés?

   g) Bell doit-elle être tenue de payer des dommages punitifs?

   tel qu'il appert du dossier de Cour ;

4. Les conclusions qui s'y rattachent ont été identifiées comme suit :

a) **ACCUEILLIR** le recours collectif;

b) **ANNULER** l'intégralité des frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux requérants;

c) **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant Serge Barbeau la somme **69,76 $**, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

d) SUBSIDIAIREMENT, **ANNULER** les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée;

e) **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant Serge Barbeau la somme équivalente aux frais pour bris et/ou résiliation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

f) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 $** au requérant Robert Morin à titre de dommages découlant des démarches de recouvrement et/ou pour l'impact sur son dossier de crédit résultant de l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

g) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres à qui les montants des frais de résiliation et d'annulation de contrat n'ont pas été mentionnés de façon précise la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat payés depuis le 1er octobre 2007, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

h) **CONDAMNER** l'intimée à annuler ou à verser à chacun des Membres qui ne se retrouvent pas dans la situation décrite à la conclusion précédente la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par l'intimée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

i) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **500,00 $** à chacun des Membres ayant été victimes de démarches de recouvrement et/ou dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition de frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

j) **CONDAMNER** l'intimée à verser la somme de **2 000 000,00 $** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

k) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles, et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

l) **CONDAMNER** l'intimée à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

tel qu'il appert du dossier de Cour;

5. À titre de représentants des Membres du groupe précité, M. Robert Morin et M. Serge Barbeau exposent comme suit les motifs au soutien du présent recours collectif;

LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ

LES PARTIES

6. Les représentants sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;

7. Le représentant Morin a été un client de la défenderesse pendant plus de 50 ans dans le cadre d'un contrat d'adhésion, soit depuis approximativement l'année 1955 alors qu'il résidait dans la Beauce;

8. Au meilleur de sa mémoire, le représentant Morin n'a jamais signé quelque contrat ou autre document que ce soit avec la défenderesse relativement à son service de téléphonie résidentielle terrestre ou filaire (ci-après « téléphonie filaire »);

9. Le représentant Morin est toutefois catégorique sur le fait qu'il n'a signé aucun contrat ou autre document avec la défenderesse au cours des cinq (5) dernières années;

10. Le représentant Morin est un retraité du domaine de la construction;

11. Le représentant Morin a d'ailleurs opéré sa propre entreprise en construction au cours de plusieurs décennies;

12. Le représentant Barbeau a été un client de la défenderesse pendant plus de 37 ans dans le cadre d'un contrat d'adhésion, soit depuis approximativement l'année 1973;

13. Au meilleur de sa mémoire, le représentant Barbeau n'a jamais conclu de contrat écrit avec la défenderesse ou signé quelque document que ce soit relativement à son service de téléphonie résidentielle terrestre ou filaire (ci-après « téléphonie filaire »);

14. Le représentant Barbeau est toutefois catégorique sur le fait qu'il n'a signé aucun contrat ou autre document avec la défenderesse au cours des cinq (5) dernières années;

15. Le représentant Barbeau exerce le métier de plombier en industrie, en plus de siéger à l'occasion sur le conseil d'administration d'une caisse d'économie de sa région;

16. La défenderesse est une entreprise pancanadienne spécialisée dans les services de télécommunication filaire ou terrestre;

17. Plus spécifiquement, la défenderesse dispense et facture ses clients pour des services de télédistribution, d'accès internet et de téléphonie filaire;

LES FAITS PARTICULIERS À LA SITUATION DES REPRÉSENTANTS

LE REPRÉSENTANT ROBERT MORIN

18. Le 8 mai 2008, le représentant Morin a contacté le service à la clientèle de la défenderesse afin d'adhérer à son service de télédistribution, tel qu'il appert de l'enregistrement de la conversation téléphonique communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-1**;

19. En effet, presque tout l'appel d'une durée de près de **45 minutes** a porté sur les services de télédistribution de la défenderesse, les forfaits de chaînes de télévision disponibles, les rabais et les modalités de branchement;

20. Le fournisseur des services de télédistribution du représentant Morin était alors Vidéotron;

21. Un premier appel avait eu lieu dans les journées précédentes à la suite de la réception par le représentant Morin d'une publicité promotionnelle de la défenderesse transmise par la poste, toujours sur le sujet principal de la télévision;

22. Le représentant était à ce moment satisfait de son service de téléphonie filaire auprès de la défenderesse et n'avait aucun besoin particulier à cet égard;

23. À l'écoute de l'enregistrement P-1, il ressort clairement que les options ajoutées à son service de téléphonie filaire n'étaient absolument pas requises par le représentant Morin et l'ont été par le préposé de la défenderesse après qu'il eut mentionné que c'était inclus sans frais additionnels dans le forfait de 24 mois;

24. Par contre, en aucun moment le préposé de la défenderesse ne mentionne ni n'aborde dans cette discussion avec le représentant Morin la question des frais de résiliation et d'annulation applicables, alors qu'il en pourtant eu amplement l'occasion;

25. Le représentant Morin a par la suite contacté à nouveau le service à la clientèle de la défenderesse pour annuler le branchement et l'activation du service de télédistribution et pour *« revenir exactement comme il était avant »*, tant au niveau de la télévision que de la téléphonie filaire, tel qu'il appert de l'enregistrement de l'appel du 12 mai 2008 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-2**;

26. Le représentant Morin n'a aucun souvenir ou connaissance d'avoir reçu ou vu la lettre de bienvenue adressée à son nom avec les modalités annexées, lesquels documents sont communiqués à titre informatif au soutien des présentes sous la cote **P-3**;

27. Le ou vers le 26 octobre 2009, le représentant Morin a changé de fournisseur pour ses services de téléphonie résidentielle filaire;

28. Le représentant Morin avait jusqu'à ce moment acquitté l'intégralité du coût de ses services de téléphonie filaire auprès de la défenderesse;

29. À la suite de ce changement de fournisseur, le représentant Morin a reçu une facture de la défenderesse pour divers frais de résiliation et d'annulation s'élevant à la somme de **209,61 $** taxes incluses, tel qu'il appert de la facture datée du 12 novembre 2009 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-4**;

30. Le 24 novembre 2009, le représentant Morin a contacté la défenderesse pour demander des explications sur cette facturation qu'il considérait totalement injustifiée et sans aucun fondement, tel qu'il appert de l'enregistrement de l'appel du 24 novembre 2009 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-5**;

31. Le représentant de la défenderesse a alors mentionné au requérant Morin qu'il était lié par un contrat d'une durée de 24 mois qui prévoyait semble-t-il des frais de résiliation de 150,00 $ ainsi que les divers autres frais d'annulation facturés;

32. Considérant qu'il n'avait pas signé de contrat avec la défenderesse, le représentant Morin a alors fait part de sa profonde insatisfaction face à une telle pratique de commerce et il a demandé que ce compte soit annulé puisqu'il était hors de question qu'il acquitte quelque montant que ce soit à cet égard;

33. Le représentant Morin n'a pas acquitté ce montant et une facture finale révisée s'élevant à **210,73 $** lui a été transmise le mois suivant, soit le montant précité de 209,61 $ auquel des frais de retard non réglementés de 1,12 $ avaient été ajoutés, tel qu'il appert de la facture datée du 12 décembre 2009 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-6**;

34. Le représentant Morin a reçu une autre facture de la défenderesse pour le même montant de 210,73 $, tel qu'il appert de la facture datée du 12 janvier 2010 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **P-7**;

35. Devant cette insistance qu'il s'expliquait mal, le représentant Morin a de nouveau contacté la défenderesse le ou vers le 20 janvier 2010 pour réitérer ses motifs de contestation et pour exiger que le contrat sur lequel apparaîtrait sa signature lui soit transmis, mais cette demande est demeurée lettre morte;

36. Selon sa compréhension, le représentant Morin n'a en effet jamais conclu d'entente de 24 mois avec la défenderesse et il a encore moins accepté qu'il pourrait avoir à payer divers frais de résiliation et d'annulation en cas de bris de contrat;

37. Sur la facture du 12 janvier 2010, l'intimée mentionne qu'il s'agit d'un compte final révisé et qu'à défaut de payer le montant immédiatement, le compte pourrait être référé à une agence de crédit et qu'une telle démarche pourrait avoir un impact sur sa cote de crédit;

38. Le 1er mars 2010, le requérant Morin a finalement reçu l'avis de réclamation d'une agence de recouvrement, dont l'intimée le menaçait sur la facture du 12 janvier 2010, tel qu'il appert de l'avis de réclamation daté du 21 février 2010 dénoncé au soutien des présentes sous la cote **P-8**;

39. Le représentant Morin a par la suite contacté une nouvelle fois le service à la clientèle de la défenderesse pour leur faire part de sa frustration à l'égard des démarches de recouvrement qu'il subissait et de la multitude d'appels des agents perception à toute heure du jour et du soir, tel qu'il appert de l'enregistrement de l'appel du 4 mars 2010 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-9**;

LE REPRÉSENTANT SERGE BARBEAU

40. Le représentant Barbeau a toujours acquitté à temps et intégralement le coût de ses services de téléphonie filaire auprès de la défenderesse;

41. Depuis 1973, le représentant Barbeau n'a jamais signé de contrat avec la défenderesse;

42. À aucun moment le représentant Barbeau n'a conclu d'entente avec la défenderesse, qu'elle soit écrite ou verbale, impliquant qu'il puisse avoir à payer divers frais de résiliation et d'annulation en cas de bris de contrat;

43. Au cours du mois d'août 2010, le représentant Barbeau a changé de fournisseur de service de téléphonie résidentielle et a mis fin à son entente de services avec la défenderesse;

44. Dans son relevé de compte du 8 septembre 2010, des frais d'annulation de téléphonie résidentielle (19,76 $) et des frais de résiliation de contrat (50,00 $) totalisant la somme de **69,76 $** plus taxes ont été facturés au représentant Barbeau par la défenderesse, tel qu'il appert du relevé de compte daté du 8 septembre 2010 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-10**;

45. Au cours du mois de septembre 2010, le représentant Barbeau et sa conjointe ont tenté de contester l'imposition de ces frais et/ou pénalité de résiliation de contrat en discutant par téléphone avec le service à la clientèle de la défenderesse, mais en vain;

46. Le représentant de l'intimée a alors mentionné au requérant Barbeau qu'il était lié par un contrat d'une durée de plusieurs années, lequel prévoyait semble-t-il que des frais de résiliation et des frais d'annulation pouvaient lui être facturés;

47. Un préposé de la défenderesse a également informé le représentant Barbeau ou sa conjointe qu'en cas de non-paiement des frais de résiliation et des frais d'annulation, son dossier serait référé à une agence de recouvrement et que sa cote de crédit pourrait en être affectée;

48. Le 28 septembre 2010, afin d'éviter que son dossier de crédit ne soit entaché par la défenderesse, le représentant Barbeau a finalement acquitté « *sous réserve de ses droits et recours* » la totalité des frais de résiliation de contrat et des frais d'annulation réclamés, tel qu'il appert du talon de paiement et de la copie d'un chèque daté du 28 septembre 2010 communiqués en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-11**;

LES FAUTES DE LA DÉFENDERESSE

49. Non seulement ces frais de résiliation et d'annulation n'ont jamais été divulgués et/ou dénoncés aux demandeurs par la défenderesse, mais ils sont également abusifs et disproportionnés;

50. Selon les éléments de preuve obtenus et ce qui ressort du dossier jusqu'à maintenant, il appert que la conclusion d'une entente à durée déterminée entre les Membres et la défenderesse se faisait par téléphone avant le 30 juin 2010;

51. La lettre de bienvenue qui devait être transmise le lendemain de l'appel, accompagnée selon les prétentions de la défenderesse des modalités contractuelles, n'était qu'une confirmation de l'entente et non le contrat lui-même puisqu'il avait été conclu verbalement par téléphone;

52. Considérant que le contrat était, toujours selon la défenderesse, entièrement conclu lors de la commande confirmée verbalement par téléphone, tous ses éléments (termes, conditions, frais et modalités) devaient être dénoncés au client dès ce moment;

53. Or, si le montant des frais de résiliation et d'annulation de contrat de même que les conditions de leur exigibilité n'étaient pas dénoncés au client au moment de la conclusion effective du contrat, le contenu de la lettre de bienvenue et des modalités contractuelles transmises postérieurement devenaient des clauses externes n'ayant pas été expressément portées à la connaissance du consommateur ou de l'adhérent;

54. Donc, en vertu de l'article 1435 *C.c.Q.*, ces clauses externes n'étaient pas opposables au consommateur et à l'adhérent, ce qui rend les frais de résiliation et d'annulation de contrat nuls;

55. Même dans l'éventualité où ils auraient été dénoncés et/ou divulgués selon les prescriptions de la loi, les frais en question dépassent néanmoins largement le montant que peut justifier la défenderesse à titre de pénalité et/ou de dommages liquidés, d'autant plus que les demandeurs n'ont obtenu aucun bénéfice économique;

56. Qu'il suffise en effet de mentionner que le frais de résiliation est un montant fixe sans égard au nombre de mois restants à l'entente lors de la terminaison du contrat;

57. Le droit à la résiliation unilatérale sans cause d'un contrat de service est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice du client, ce à quoi contrevient la défenderesse en imposant des frais de résiliation et d'annulation de contrat;

58. L'objectif de ce droit à la résiliation unilatérale est de protéger le cocontractant qui est en position de faiblesse, plus particulièrement lorsqu'un contrat d'adhésion intervient;

59. Des frais de résiliation et d'annulation de contrat excessifs ont pour effet de contrer le but poursuivi par les dispositions touchant le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat;

60. Les demandeurs sont donc justifiés d'exiger l'annulation de tous les frais de résiliation et d'annulation de contrat qui leur ont été facturés par la défenderesse et le remboursement des sommes qui ont été payées à ce titre par le représentant Barbeau;

61. Subsidiairement, et sans restreindre d'aucune façon la portée de la position principale des demandeurs, si le tribunal ne concluait pas à l'annulation complète des frais de résiliation et d'annulation de contrat, ces frais devraient être substantiellement réduits pour qu'ils reflètent les limites objectives du préjudice réellement subi par la défenderesse, selon la preuve qui pourra en être faite par cette dernière;

62. Une telle réduction des frais de résiliation et d'annulation de contrat imposés par la défenderesse cadrerait avec les balises et paramètres de la loi et de la jurisprudence;

63. Suivant la position subsidiaire des demandeurs, les frais de résiliation et d'annulation de contrat imposés par la défenderesse doivent donc être réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;

64. Par ailleurs, le représentant Morin est en droit de réclamer à la défenderesse des dommages fixés arbitrairement à **500,00 $** pour les troubles et inconvénients découlant des démarches de recouvrement effectuées par un mandataire de la défenderesse;

65. De plus, pour ses manquements aux obligations stipulées aux articles 12, 219 et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, la défenderesse doit être tenue au paiement de dommages punitifs;

66. Sur ce dernier point, l'exigibilité et le montant de frais de résiliation et d'annulation de contrat sont certainement, pour une personne raisonnable, des faits importants dans sa décision de s'engager avec un fournisseur pour une entente à durée déterminée;

LES DOMMAGES

67. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants peuvent être réclamés à l'intimée :

    a) Le montant total des frais de résiliation et d'annulation de contrat;

    b) Subsidiairement, le montant des frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse;

    c) La somme de **500,00 $** à titre de dommages pour troubles et inconvénients découlant des démarches de recouvrement;

    d) Une somme forfaitaire fixée arbitrairement à **2 000 000,00 $** à titre de dommages punitifs pour le manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* imposait à la défenderesse, en application de son article 272;

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

68. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres du groupe (ci-après désignés les « Membres ») contre la défenderesse sont les mêmes que ceux des représentants;

69. En effet, les fautes commises par la défenderesse à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des représentants, telles que détaillées précédemment;

70. Tous les Membres sont ou ont été liés à la défenderesse par des contrats d'adhésion;

71. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que les représentants;

72. Les Membres à qui la défenderesse a réclamé des frais de résiliation et d'annulation de contrat dont les montants n'étaient pas mentionnés de façon précise dans le contrat ou dont les clauses contractuelles applicables n'ont pas été spécifiquement portées à leur connaissance par l'intimée ont droit à l'annulation ou au remboursement complet de ces frais et, dans les autres cas, à l'annulation ou au remboursement de la portion des frais qui excède le préjudice réellement subi par la défenderesse;

73. Les Membres qui ont été victimes de démarches de recouvrement au nom de la défenderesse sont également chacun en droit de réclamer des dommages arbitrairement fixés à **500,00 $**;

74. Les représentants ne sont toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres, lequel pourra l'être à l'étape de la liquidation des réclamations;

75. De plus, compte tenu de l'infraction commise à la *Loi sur la protection du consommateur*, l'intimée doit également être tenue au paiement de dommages punitifs;

76. Par ses fautes et manquements, la défenderesse a causé les dommages subis par les représentants et les Membres;

77. La requête introductive d'instance en recours collectif des demandeurs est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance des demandeurs;

ANNULER l'intégralité des frais de résiliation et d'annulation de contrat facturés aux représentants et aux Membres;

CONDAMNER la défenderesse à verser au représentant Serge Barbeau la somme **69,76 $**, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER l'intimée à verser à chacun des Membres la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat payés, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser la somme de **500,00 $** au représentant Robert Morin à titre de dommages découlant des démarches de recouvrement du montant des frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser la somme de **500,00 $** à chacun des Membres ayant été victimes de démarches de recouvrement du montant des frais de résiliation et d'annulation de contrat, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser la somme de **2 000 000,00 $** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

SUBSIDIAIREMENT

ANNULER pour les représentants et les Membres les frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à verser au représentant Serge Barbeau la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser à chacun des Membres la somme équivalente aux frais de résiliation et d'annulation de contrat excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles, et d'un recouvrement collectif uniquement pour les dommages punitifs, selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du *Code de procédure civile*;

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

LE TOUT AVEC DÉPENS, incluant les frais pour les pièces, les rapports d'expertise, les témoignages d'experts à la Cour et la publication d'avis.

Québec, le 20 janvier 2012

_____

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des Représentants-Demandeurs