Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
blg.com

Tél : 514.879.1212
Téléc : 514.954.1905

BLG
Borden Ladner Gervais

BORDEREAU DE SIGNIFICATION PAR TÉLÉCOPIEUR

(Article 146.0.2 C.p.c. et Règle 6 R.P.C.S.)

DATE : Le 16 avril 2012
HEURE : 15 h 53

Nombre de pages (incluant celle-ci) : 9

DESTINATAIRE :

NOM : **Me David Bourgoin** — **TÉLÉCOPIEUR :** **(418) 692-5695**
CABINET : BGA AVOCATS — **TÉLÉPHONE :** (418) 523-4222

C.C. :

NOM : — **TÉLÉCOPIEUR :**
CABINET : — **TÉLÉPHONE :**

EXPÉDITEUR :

NOM : **Me Emmanuelle Rolland** — **TÉLÉCOPIEUR :** (514) 954-1905
TÉLÉPHONE : **(514) 954-3145**

N/DOSSIER : 291989-000084

Note

Si cette télécopie vous est transmise par erreur, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur en téléphonant au numéro ci-dessus. Veuillez de plus lui retourner par courrier la transmission originale reçue sans la reproduire. Merci.

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000496-105

(Chambre des recours collectifs)
COUR SUPÉRIEURE

DENIS GAGNON

Demandeur-représentant

c.

BELL MOBILITÉ

Défenderesse

NATURE : **Défense**

Si vous ne recevez pas toutes les pages, veuillez communiquer aussitôt que possible avec **salle de fax au (514) 954-2555, poste 22069**

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : **500-06-000496-105**

(Recours collectif)
COUR SUPÉRIEURE

DENIS GAGNON

Demandeur-représentant

c.

BELL MOBILITÉ

Défenderesse

DÉFENSE

EN DÉFENSE À LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF RÉ-AMENDÉE, BELL MOBILITÉ EXPOSE CE QUI SUIT :

1. En ce qui a trait aux paragraphes 1 à 5 de la requête introductive d'instance en recours collectif ré-amendée, Bell Mobilité s'en remet au jugement rendu le 24 janvier 2011 par l'honorable Francine Nantel de la Cour supérieure, niant tout ce qui n'y est pas conforme;

2. Elle ignore les allégations contenues au paragraphe 6 de la requête;

3. Elle admet les allégations contenues aux paragraphes 7 et 8 de la requête;

4. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 9 de la requête, elle s'en remet à la pièce P-1, niant tout ce qui n'y est pas conforme;

5. Elle ignore les allégations contenues au paragraphe 10 de la requête;

6. Elle admet les allégations contenues aux paragraphes 11 et 12 de la requête;

7. Elle admet les allégations contenues au paragraphe 13 de la requête, mais conteste l'utilisation du terme « *prétendu* » pour qualifier le rabais accordé au demandeur-représentant;

8. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 14 et 15 de la requête et ajoute qu'au moment de son achat le demandeur-représentant savait fort bien que des frais lui seraient imposés s'il résiliait son contrat avant terme puisqu'il avait précédemment conclu un autre contrat d'une durée de 24 mois avec Bell Mobilité, en décembre 2004;

9. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 16 de la requête, elle nie que le demandeur-représentant ait simplement « transféré sa ligne sans-fil 514 912-0374 », et ajoute qu'il a plutôt résilié le contrat qu'il avait conclu avec Bell Mobilité avant l'échéance de son terme;

10. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 17 de la requête, elle réfère à la pièce P-2 et nie tout ce qui n'y est pas conforme;

11. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 18 de la requête, elle admet avoir reçu la lettre produite comme pièce P-3, prend acte de l'admission selon laquelle le rabais sur l'appareil lui a été consenti en considération d'un contrat de 36 mois et nie le contenu additionnel à la pièce P-3;

12. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 19 de la requête, elle précise que la version du contrat communiqué comme pièce P-4 n'était pas en vigueur au moment où le demandeur-représentant a acheté son appareil LG150, et produit en liasse les modèles en blanc du *Contrat de service Mobilité* et des *Modalités du service sans fil de Bell*, datés du 30 juin 2007, en vigueur au moment de son achat comme pièce **D-1**;

13. Elle admet les allégations contenues au paragraphe 20 de la requête, mais ajoute que le paiement n'a pas été fait sous protêt;

14. Dans la mesure où les allégations contenues aux paragraphes 21 et 22 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;

15. Quant aux allégations contenues au paragraphe 23 de la requête, elle réfère à la pièce P-1 et nie tout ce qui n'y est pas conforme;

16. Dans la mesure où les allégations contenues aux paragraphes 24 à 29 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;

17. Elle nie les allégations contenues au paragraphe 30 de la requête et ajoute que la résiliation avant terme d'un contrat à durée déterminée constitue un manquement à une obligation contractuelle;

18. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 31 à 33 de la requête, elle soumet qu'il s'agit d'arguments et non d'allégations de faits et que, de toute façon, ces allégations n'ont aucune pertinence en l'espèce;

19. Dans la mesure où les allégations contenues au 34 de la requête peuvent être qualifiées d'allégations de faits, elle les nie en bloc;

20. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 35 et 36 de la requête, elle soumet qu'il s'agit d'arguments et non d'allégations de faits;

21. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 37, elle nie que la cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des membres du groupe soient les mêmes que ceux du recours du demandeur-représentant et prend acte que ce dernier reconnaît que les frais de résiliation anticipée étaient divulgués dans le contrat;

22. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 38 et 39 de la requête;

23. Elle nie les allégations contenues au paragraphe 40 de la requête, et en particulier que le demandeur-représentant, ou tout autre membre du groupe, ait subi quelque dommage que ce soit;

24. Elle nie les allégations contenues aux paragraphes 41 à 45 de la requête;

ET, RÉTABLISSANT LES FAITS, BELL MOBILITÉ AJOUTE CE QUI SUIT :

25. Bell Mobilité est un fournisseur de produits et services de télécommunication sans fil, servant pour la communication vocale et la transmission de données;

26. Elle offre un vaste choix d'appareils allant des téléphones cellulaires ordinaires aux téléphones intelligents, tels que le Blackberry ou le iPhone;

27. Les téléphones intelligents sont des téléphones cellulaires de pointe fonctionnant à partir de plateformes informatiques et offrant de nombreuses applications évoluées;

28. Les clients de Bell Mobilité peuvent choisir parmi une grande variété de forfaits pour leurs appels téléphoniques, locaux ou interurbains;

29. Un forfait pour les données peut y être ajouté afin d'y inclure des fonctions comme la messagerie texte, les photos et vidéos, le courriel, la navigation sur internet, les réseaux sociaux, la localisation GPS ainsi que les applications multimédias comme le téléchargement de fichiers de musique, la lecture vidéo en transit (*video streaming*) et la télévision mobile;

30. En ce qui concerne le mode de facturation, les clients de Bell Mobilité ont le choix entre deux forfaits : le service prépayé ou le service postpayé;

31. Les clients qui choisissent le service prépayé (également connu comme « *pay-per-use* » ou « à la carte ») achètent à l'avance des crédits qui leur permettront d'utiliser le réseau de Bell Mobilité pendant un certain nombre de minutes;

32. Ces clients ne sont pas tenus de conclure un contrat pour une durée déterminée; ils doivent cependant acheter leur appareil au prix courant ou utiliser celui qu'ils possèdent déjà;

33. Les clients qui optent pour le service postpayé sont facturés mensuellement selon le forfait applicable;

34. Les forfaits de service postpayé offrent aux clients le choix entre un contrat d'une durée de 30 jours ou de 12, de 24 ou de 36 mois;

35. Les clients qui choisissent une durée de 12, de 24 ou de 36 mois bénéficient d'un rabais sur le prix de leur appareil;

36. Par contre, s'ils résilient leur contrat avant l'échéance du terme, ces clients doivent payer les frais de résiliation prévus au *Contrat de service Mobilité* et aux *Modalités du service sans fil de Bell*, ci-après les « Contrats » (pièce D-1, en liasse);

37. Le présent recours collectif soulève deux questions. La première est de déterminer si Bell Mobilité a divulgué les frais de résiliation anticipée aux clients qui ont conclu un contrat à durée déterminée. La seconde question est de décider si ces frais sont abusifs ou non;

I. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT DIVULGUÉS AUX CLIENTS

38. Quatre des sept questions communes énoncées dans le jugement autorisant le recours collectif concernent la divulgation par Bell Mobilité des frais de résiliation anticipée à ses clients. Ce sont les questions suivantes :

> a) le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres est-il contractuellement dénoncé?
>
> b) si [...] non, ces frais sont-ils nuls?
>
> [...]
>
> h) l'intimée a-t-elle contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur*?
>
> i) si oui, l'intimée est-elle tenue au paiement de dommages punitifs?

39. Lorsque les clients consentent à un contrat à durée déterminée, ils sont informés de l'existence des frais de résiliation anticipée et on leur remet les Contrats précisant le montant exact de ces frais;

40. Tous les représentants de Bell Mobilité doivent suivre une formation qui inclut des instructions portant spécifiquement sur la divulgation de ces frais de résiliation anticipée;

41. Plus précisément, les représentants de Bell Mobilité sont formés pour :

- informer le client de l'existence des frais applicables en cas de résiliation anticipée du contrat;
- apposer leurs initiales sur les *Modalités du service sans fil de Bell* et les faire signer par le client;
- remettre une copie des Contrats au client avec sa facture; et
- conserver une copie signée des *Modalités du service sans fil de Bell* pour leurs dossiers;

42. Lorsque les achats sont faits en magasin, le système informatique est programmé pour que, lors de l'achat, deux copies des Contrats soient automatiquement imprimées avec la facture du client, tel qu'il appert de l'impression de la capture d'écran obtenue à partir du programme de formation informatique de Bell Mobilité simulant les étapes que les représentants doivent franchir avant d'activer un appareil, produit comme pièce **D-2**;

43. En outre, un appareil ne peut être activé sans que deux copies des Contrats aient été imprimées;

II. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE NE SONT PAS ABUSIFS

44. Les trois autres questions communes suivant le jugement d'autorisation concernent le caractère abusif des frais de résiliation anticipée. Elles se lisent comme suit :

c) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres sont-ils excessifs ou abusifs?

d) les frais de résiliation de contrat facturés au requérant et aux membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée?

e) les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée contreviennent-ils au droit du requérant et des membres à la résiliation unilatérale d'un contrat?

45. Le présent recours collectif vise les frais de résiliation anticipée facturés depuis le 1er janvier 2007, en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. Le recours ne vise pas les frais facturés pour des contrats conclus après l'entrée en vigueur des amendements à la *Loi sur la protection du consommateur* le 30 juin 2010, lesquels prévoient précisément les frais pouvant être facturés par un fournisseur de service en cas de résiliation anticipée;

46. Les frais de résiliation anticipée étaient précisés comme suit dans les Contrats :

> Contrat de service Mobilité
>
> Frais de résiliation : Frais que nous vous facturerons si vous mettez fin à votre service avant l'expiration de votre abonnement de 12, de 24 ou de 36 mois. Ces frais de résiliation équivalent au montant le plus élevé de : (i) 100 $ ou (ii) 20 $ par mois pour chaque mois restant prévu au contrat, jusqu'à concurrence de 400 $. [...]
>
> Modalités du service sans fil de Bell
>
> [...] Les FRA [Frais de résiliation anticipée] correspondent au plus élevé des montants suivants : (i) 100 $ ou (ii) 20 $ par mois restant à la période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 $. [...]

47. Les montants des frais de résiliation anticipée sont demeurés inchangés pendant la période visée, bien que les termes utilisés pour les décrire aient été légèrement modifiés;

48. Ces frais ne sont ni excessifs, ni déraisonnables;

49. Au contraire, ils correspondent aux coûts et aux pertes encourus par Bell Mobilité en raison de la résiliation anticipée d'un contrat;

50. Plus particulièrement, les coûts assumés par Bell Mobilité pour obtenir de nouveaux clients ou conserver sa clientèle actuelle doivent être pris en considération pour évaluer les dommages subis par Bell Mobilité en raison de la résiliation anticipée de contrats à durée déterminée;

51. Ces coûts d'acquisition ou de conservation des clients comprennent les rabais consentis sur les appareils ou les services, les commissions payées par Bell Mobilité à ses représentants lors de la vente des appareils et les frais de marketing encourus pour la vente des appareils aux clients;

52. Les investissements de Bell Mobilité dans les infrastructures, les frais d'administration et la perte de profits doivent aussi être comptabilisés pour évaluer les dommages subis par celle-ci en raison de la résiliation anticipée de contrats à durée déterminée;

53. Durant la période visée, les frais de résiliation anticipée de Bell Mobilité étaient semblables à ceux des compagnies TELUS Corporation et Rogers Communications Inc.;

54. Il faut également ajouter que la véritable raison d'être des frais de résiliation anticipée est de permettre aux parties d'évaluer par anticipation le montant des dommages subis et d'éviter ainsi des disputes onéreuses quant à leur évaluation;

55. Ces frais ne peuvent être réduits que si le débiteur prouve qu'ils sont tellement excessifs et déraisonnables qu'ils sont abusifs, ce qui n'est de toute évidence pas le cas en l'espèce;

56. Finalement, l'évaluation du coût exact de la perte de chaque client est pratiquement impossible à déterminer et soulève une pléthore de questions individuelles;

III. LE CAS PERSONNEL DE DENIS GAGNON

A. LA DIVULGATION DES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

57. Le 19 juillet 2007, le demandeur-représentant Denis Gagnon a changé son appareil pour un modèle plus performant, soit le LG150, dont le prix de détail était de 149,95 $ et, selon les dossiers de Bell Mobilité, il a alors souscrit à un contrat d'une durée de 36 mois;

58. Le demandeur-représentant n'a rien déboursé pour son appareil LG150 puisqu'un rabais de 149,95 $ lui a été accordé en considération de la signature de ce contrat de 36 mois;

59. Lors de son achat, le demandeur-représentant a reçu une facture (pièce P-1) indiquant ce qui suit :

> RABAIS EN MAGASIN AVEC CONTRAT 36 MOIS
> ATTENTION FRAIS SI CANCELLATION

60. Le demandeur-représentant savait que Bell Mobilité accordait des rabais en échange de la conclusion de contrats à durée déterminée puisqu'en décembre 2004 il avait conclu un contrat de 24 mois avec celle-ci et obtenu un rabais pour son nouvel appareil;

61. On lui avait alors remis une copie du *Contrat de service* qu'il avait signé et qui indiquait les frais de résiliation anticipée applicables à l'époque, tel qu'il appert de la copie produite avec la facture en date du 21 décembre 2004 comme pièce **D-3**, en liasse;

B. LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE NE SONT PAS ABUSIFS

62. Le demandeur-représentant ne formule aucune allégation précise expliquant en quoi le fait de lui avoir imposé des frais de résiliation anticipée de 220 $ serait abusif, mis à part le fait qu'il réfère à la valeur dépréciée de son appareil qui valait au départ 149,95 $;

63. Comme expliqué ci-dessus, les rabais sur les appareils ne représentent qu'une partie des dommages réellement subis par Bell Mobilité lors de la résiliation anticipée de contrats à durée fixe;

64. Même s'il est pratiquement impossible pour Bell Mobilité de déterminer le montant précis des dommages qu'elle a subis en raison de la résiliation anticipée du contrat par le demandeur-représentant, les coûts et pertes encourus par Bell Mobilité excèdent les frais de résiliation anticipée de 220 $ qui lui ont été imposés;

65. Les frais de résiliation anticipée de Bell Mobilité sont une évaluation raisonnable de la juste indemnisation pour sa perte subie lors de la résiliation d'un contrat avant terme;

66. Enfin, il semble que la raison pour laquelle le demandeur-représentant a résilié son contrat avec Bell Mobilité 11 mois avant son terme est qu'il a obtenu une « entente incroyable » avec un autre fournisseur de services sans fil;

67. Le recours collectif intenté par le demandeur-représentant contre Bell Mobilité est donc mal fondé en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR la présente défense;

REJETER la requête introductive d'instance en recours collectif ré-amendée du demandeur-représentant Denis Gagnon;

LE TOUT avec dépens.

Montréal, le 16 avril 2012

Borden Ladner Gervais s.r.l., s.e.n.c.r.l.

Borden Ladner Gervais s.r.l., s.e.n.c.r.l.
Procureurs de Bell Mobilité

COUR SUPÉRIEURE
(Recours collectif)
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : **500-06-000496-105**

DENIS GAGNON,

Demandeur-représentant

c.

BELL MOBILITÉ,

Défenderesse

DÉFENSE

ORIGINAL

BLG
Borden Ladner Gervais
B.M. 2545

1000, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau 900
Montréal, QC, Canada H3B 5H4
Tél. 514.879.1212
Téléc. 514.954.1905
blg.com

Me Marie Audren
Dossier : 291989-000084