

C A N A D A

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No. 500-06-000557-112

« Toutes les personnes physiques et morales (comptant au plus 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie cellulaire ou de transmission de données de Rogers, qui se sont vues facturer par cette dernière et qui ont payé, depuis le 21 février 2008, des frais de résiliation en vertu d'un contrat écrit conclu avant (i) le 1^{er} février 2007 et qui contient une clause de résiliation exigeant des frais de résiliation de 20 \$ par mois restant au contrat jusqu'à concurrence de 200 \$ ou (ii) un contrat conclut avant le 30 juin 2010 et après le 1^{er} février 2007 et qui contient une clause de résiliation exigeant des frais de résiliation du plus élevé de 100 \$ ou de 20 \$ par mois restant à courir jusqu'à concurrence de 400 \$ ou dans le cas de la transmission de données du plus élevé de 25 \$ ou de 5 \$ par mois restant à courir jusqu'à concurrence de 100 \$ »

Le Groupe

et

MARIO BRIÈRE

Le Représentant

(ci-après collectivement désignés les
« Demandeurs »)

c.

ROGERS COMMUNICATIONS S.E.N.C.,
faisant également affaires sous la raison
sociale **ROGERS SANS-FIL S.E.N.C.**,
société légalement constituée, dont la
place d'affaires principale au Québec est
située au 1200, Avenue McGill College, 9^e
étage, Montréal, Québec, H3B 4G7

Défenderesse

REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF AMENDÉE

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

1. Le 24 mai 2012, un jugement rendu par l'Honorable Pierre Nolet (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 au plus 50 employés dans les douze mois précédant le présent recours), résidant ou ayant résidé au Québec et ayant bénéficié du service de téléphonie cellulaire ou de transmission de données de Rogers, qui se sont vues facturer par cette dernière et qui ont payé, depuis le 21 février 2008, des frais de résiliation en vertu d'un contrat écrit conclu avant (i) le 1er février 2007 et qui contient une clause de résiliation exigeant des frais de résiliation de 20 \$ par mois restant au contrat jusqu'à concurrence de 200 \$ ou (ii) un contrat conclut avant le 30 juin 2010 et après le 1er février 2007 et qui contient une clause de résiliation exigeant des frais de résiliation du plus élevé de 100 \$ ou de 20 \$ par mois restant à courir jusqu'à concurrence de 400 \$ ou dans le cas de la transmission de données du plus élevé de 25 \$ ou de 5 \$ par mois restant à courir jusqu'à concurrence de 100 \$. »

2. Dans ce jugement, M. Mario Brière s'est vu attribuer le statut de représentant des personnes membres du groupe;

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

- *Les frais de résiliation de contrat facturés par l'intimée au requérant et aux membres sont-ils excessifs ou abusifs?*
- *Les frais de résiliation de contrat facturés au requérant et aux membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par l'intimée?*
- *S'il y a lieu, comment doit être établi le montant à être remboursé au requérant et aux membres du groupe?*
- *Est-ce que l'intimée a contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur ? Si oui, est-ce que l'intimée est tenue au paiement de dommages punitifs ?*

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

- **ACCUEILLIR** le recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant, Mario Brière, la somme de 200 \$, 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;
- **SUBSIDIAREMENT, CONDAMNER** l'intimée à verser au requérant Mario Brière la somme correspondant à 200 \$ moins 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;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser à chacun des membres la somme équivalente aux frais de résiliation payés depuis le 21 février 2008, 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;
- **SUBSIDIAREMENT, CONDAMNER** l'intimée à verser à chacun des membres une somme équivalente aux frais de résiliation de contrat que ceux-ci ont payés et qui excèdent 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;
- **CONDAMNER** l'intimée à verser à titre de dommages punitifs fixés sur une somme base globale et forfaitaire à être déterminée par le Tribunal, 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;

- **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles, et d'un recouvrement collectif selon les prescriptions des articles 1031 à 1040 du Code de procédure civile;
- **CONDAMNER** l'intimée à tout autre remède jugé juste et raisonnable;

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

5. À titre de représentant des membres du groupe précité (ci-après désignés les « Membres »), M. Mario Brière expose comme suit les motifs au soutien du présent recours collectif;

LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ

LES PARTIES

6. Le représentant est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
7. Le représentant a été un client de la défenderesse pendant plusieurs années dans le cadre d'un contrat d'adhésion;
8. La défenderesse est une entreprise pancanadienne spécialisée notamment dans la fourniture de services de télécommunications sans-fil;

LES FAITS PARTICULIERS À LA SITUATION DU REPRÉSENTANT

9. Le 29 janvier 2009, le représentant a acheté un appareil sans-fil de modèle Motorola VA76RR en remplacement de son ancien appareil suite à un bris de, tel qu'il appert de la facture datée du 29 janvier 2009 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **P-1**;
10. Le représentant s'est procuré ce nouvel appareil au coût de **249,95 \$** à la boutique Rogers située au 5254, Carrefour Angrignon à Montréal;
11. Le représentant n'a bénéficié d'aucun rabais sur l'achat de l'appareil précité;
12. Outre la facture d'achat de ce nouvel appareil, le représentant a reçu une copie d'un contrat d'une durée de trente-six (36) mois, tel qu'il appert du contrat (partiel) dénoncé au soutien des présentes sous la cote **P-2**;
13. Au mois de novembre 2010, le représentant a mis fin à son contrat avec la défenderesse et a transféré son numéro chez Vidéotron;
14. Lors de la réception de sa facture du 26 novembre 2010, le représentant a constaté que la défenderesse lui avait facturé des frais de résiliation de contrat de **200,00 \$** plus taxes, tel qu'il appert de la facture datée du 26 novembre 2010 dénoncée au soutien des présentes sous la cote **P-3**;

15. Le représentant a tenté de contester l'imposition de ces frais de résiliation de contrat en contactant la défenderesse à quelques reprises, mais il s'est heurté à un mur et à une fin de non-recevoir;
16. Afin d'éviter que son dossier de crédit ne soit entaché par la défenderesse, le représentant a finalement payé ces frais de **200,00 \$** plus taxes en entier alors qu'il n'a obtenu aucun service ou prestation de la défenderesse en contrepartie de ce montant;

LES FAUTES DE LA DÉFENDERESSE

17. Les frais de résiliation de contrat facturés au représentant sont en fait la portion du profit total escompté que la défenderesse n'aurait pas autrement perçue et qu'elle cherche à se faire garantir par une clause contractuelle de résiliation de contrat, tel qu'il appert de l'affidavit de M. Barry Choi, des pièces à son soutien et de la transcription sténographique du contre-interrogatoire sur affidavit de M. Barry Choi dénoncés en liasse **sous pli confidentiel** au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
18. Dans le contexte d'une relation contractuelle pour l'utilisation d'un service de télécommunication dispensé à grande échelle et à plusieurs dizaines de milliers de clients par une entreprise telle que la défenderesse, une potentielle perte de profits ne peut constituer un préjudice indemnisable en cas de résiliation de contrat puisqu'il s'agit d'un risque commercial qui doit être assumé par la défenderesse, au même titre que les dépenses publicitaires, les coûts de développement de la clientèle, les frais d'entretien et d'amélioration du réseau, les coûts d'exploitation (loyers, dépenses courantes, salaires, commissions, primes, avantages sociaux, etc.), les promotions offertes et autres frais du même type;
19. Le représentant et les Membres ne peuvent se voir imposer la responsabilité ou l'obligation de garantir la profitabilité des activités de la défenderesse, encore moins sur des services non rendus;
20. La défenderesse ne peut pas prétendre que sa santé financière est mise en péril par la résiliation du contrat d'un client, d'autant plus que sa part de marché n'a pas diminué et qu'elle doit certainement récupérer une certaine clientèle qui quitte ses concurrents;
21. L'imposition de frais qui ne peuvent être inclus dans une indemnité de résiliation et l'omission de divulguer le contenu de ces frais constituent une représentation fautive et trompeuse que le représentant et les Membres ne peuvent avoir ratifiée malgré toute indication dans un contrat;
22. Les frais de résiliation facturés sont à tout événement disproportionnés eu égard à la prestation que le représentant et les Membres reçoivent en contrepartie de la défenderesse;
23. Ces frais de résiliation sont également excessifs et dépassent largement le montant que pourrait justifier la défenderesse à titre de pénalité, de dommages liquidés et/ou de préjudice économique réellement subi;

24. Dans l'évaluation des frais de résiliation auxquels la défenderesse pourrait avoir droit, il faut tenir compte du préjudice réellement subi par la défenderesse ou de la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation, soit tout au plus le rabais sur le coûtant d'un appareil, en déduisant toutefois un montant pour la dépréciation selon une formule à être déterminée;
25. Le représentant propose de son côté de s'inspirer de la formule codifiée à la *Loi sur la protection du consommateur* suite aux modifications entrées en vigueur le 30 juin 2010;
26. Le représentant n'a commis aucun manquement ou faute contractuelle à l'endroit de la défenderesse;
27. Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de services est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice des clients;
28. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de vulnérabilité;
29. De par leur caractère déraisonnable, disproportionné et/ou abusif, les frais de résiliation imposés par la défenderesse visaient à contrer cet objectif;
30. Les frais de résiliation de contrat imposés par la défenderesse doivent donc être annulés ou, subsidiairement, réduits au montant du préjudice réellement subi par cette dernière;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

31. Voici le texte des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent dossier :

Art. 1437. *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.*

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Art. 1623. *Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.*

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

Art. 2125. *Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.*

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

32. Voici le texte des principales dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicable au présent dossier :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

216. *Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.*

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

LES FAITS DONNANT OUVERTURE A UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

33. Les conditions de résiliation de contrat imposées par la défenderesse sont identiques, ou du moins essentiellement uniformes, pour tous les Membres et ces derniers ne pouvaient d'aucune façon en négocier ou modifier les modalités;

34. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres contre la défenderesse sont donc les mêmes que ceux du représentant;

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

36. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que le représentant et a droit au remboursement complet des frais de résiliation de contrat payés ou, subsidiairement, au remboursement de la portion des frais de résiliation de contrat qui excède le préjudice réellement subi par la défenderesse ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais;
37. Le représentant n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres puisque les informations et données qui pourraient permettre de quantifier les réclamations sont pour l'essentiel en la possession de la défenderesse;

LES DOMMAGES

38. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants sont justifiés d'être réclamés à la défenderesse :
 - a) Le remboursement complet des frais de résiliation payés à la défenderesse;
 - b) Subsidiairement, le remboursement des frais de résiliation excédant le préjudice réellement subi par la défenderesse ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation;
 - c) Des dommages punitifs en raison du manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* imposait à la défenderesse;
39. Compte tenu de l'envergure de la défenderesse et de sa capacité de payer substantielle, les demandeurs estiment que le paiement de dommages punitifs d'un montant de **2 000 000,00 \$** rencontrerait le double objectif de sanctionner une pratique de commerce fautive et d'apporter l'effet dissuasif escompté, le tout sujet à la preuve qui sera administrée à cet égard;
40. Les demandeurs se réservent toutefois le droit de modifier le montant des dommages punitifs réclamés;
41. La requête introductive d'instance en recours collectif des demandeurs est bien fondée en faits et en droit.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR le recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse à verser au représentant la somme de **200,00 \$**, 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 :

CONDAMNER la défenderesse à verser au représentant la somme équivalente à la portion du frais de résiliation de contrat qui excède le préjudice réellement subi par la défenderesse ou la prestation offerte en contrepartie du frais de résiliation perçu, 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 payés depuis le 21 février 2008, 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;

SUBSIDIAREMENT :

CONDAMNER la défenderesse à verser à chacun des Membres une somme équivalente aux frais de résiliation de contrat payés et qui excèdent le préjudice réellement subi par la défenderesse ou la prestation offerte en contrepartie des frais de résiliation perçus, 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;

ORDONNER que, dans la mesure du possible, les dommages précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles à l'intérieur d'un processus [...] d'un recouvrement collectif [...], le tout 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;

RESERVER aux demandeurs le droit d'amender en tout temps la présente requête et d'ajuster les dommages réclamés;

LE TOUT AVEC LES ENTIERS DÉPENS, incluant notamment les frais pour les pièces, les témoignages d'experts, les expertises et la publication d'avis.

Québec, le 19 juillet 2013

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des demandeurs