

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000585-113

DATE : 11 novembre 2015

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE CAROLE HALLÉE, J.C.S.

CHARLES GIRARD
Demandeur
c.
VIDEOTRON S.E.N.C.
Défenderesse

JUGEMENT

INTRODUCTION

[1] Charles Girard (« Girard »)¹, reproche à Vidéotron s.e.n.c. (« Vidéotron ») d'avoir contrevenu aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*² (« LPC »), n'ayant pas dénoncé à ses abonnés un frais de 1,5% sous la rubrique Contribution au Fonds d'amélioration de la programmation locale (« FAPL ») pour les locations à la carte et de l'avoir calculé erronément sur les services de télédistribution.

¹ L'utilisation des noms de famille dans le cadre du présent jugement vise à alléger le texte et l'on voudra bien n'y voir aucune discourtoisie à l'endroit des personnes concernées.

² RLRQ P-40.1.

[2] Le 10 avril 2013, le Tribunal autorisait Girard à poursuivre Vidéotron par voie de recours collectif pour les membres du groupe ci-après décrit :

*« Toutes les personnes physiques et morales comptant moins de cinquante (50) employés, domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée depuis le **25 novembre 2009** des frais pour le Fonds d'amélioration de la programmation locale. »*

CONTEXTE

[3] Girard est un consommateur au sens de la LPC.

[4] Le 1^{er} décembre 2010, il se présente à une boutique Vidéotron de la Place Rosemère et s'abonne aux services de télévision, d'Internet et de téléphonie³.

[5] Il signe un *Contrat de services de télécommunication*⁴, contrat type préparé par Vidéotron.

[6] Au moment d'introduire le présent recours collectif, Girard croit que Vidéotron ne lui a pas remis copie de son contrat d'adhésion. Il l'obtiendra après l'institution des procédures.

[7] Sur sa première facture, Girard constate qu'un frais de 1,5 % sous la rubrique *Ajustements et Frais ponctuels* est ajouté comme suit : « *Contribution 1,5% : Fonds d'amélioration prog. locale* »⁵.

[8] Girard contacte le Service à la clientèle de Vidéotron exigeant le remboursement et l'annulation de ces frais. Le représentant de Vidéotron aurait mentionné que ce frais devait être payé par tous les clients puisqu'il avait été imposé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »).

[9] Sur ses factures subséquentes, Girard observe que ce frais s'applique également sur toute location à la carte⁶, ce qui augmente d'autant le coût affiché pour un événement, un film ou autres.

[10] En analysant ses factures de plus près, Girard note que Vidéotron calcule le frais du FAPL, non pas sur la base du montant de son forfait de télévision réellement payé (39,46 \$), mais plutôt sur le coût régulier de son service (49,96 \$), avant les rabais applicables (7,50 \$ et 3,00 \$).

³ Pièce P-1.

⁴ Pièce P-2.

⁵ Pièce P-1.

⁶ Pièce P-3.

[11] Le frais mensuel du FAPL facturé s'élève à 0,75 \$ lorsqu'il n'y pas de location à la carte, soit 1,5 % de 49,96 \$ alors que Girard soutient que ce frais devrait lui être facturé sur son coût réel de 39,46 \$, tel qu'en fait foi la facture du 14 octobre 2011⁷ ci-dessous.

Date de facturation
14 oct 2011

Période de facturation		Description	
Du	Au		
		SOMMAIRE DE LA FACTURE	
		Facture précédente	
		Solde précédent	130,77
		Paieement reçu - merci	-130,77
		Sous-total	0,00
		Ajustements et frais ponctuels	0,75
		Services courants	
		☛ Télédistribution	☛ 39,46
		Internet	43,95
		Téléphonie	23,35
		Sous-total	106,76
		Sous-total	107,51
		Taxes	14,98
		Total à payer	122,49
		ECONOMIES	
		Pour cette période, vous avez réalisé 28,50 \$ d'économies sur vos services courants.	

⁷ Id.

Période de facturation		Description	
Du	Au		
		DÉTAIL DE LA FACTURE	
		Facture précédente	
23 SEP		Solde précédent	130,77
		Paiement reçu - merci	-130,77
		Total facture précédente	0,00
		Ajustements et frais ponctuels	
14 OCT		☛ Contribution 1,5%: Fonds d'amélioration prog. Locale	☛ 0,75
		Total des ajustements et frais ponctuels	0,75
		Services courants	
07 NOV 06 DÉC 2011		Télédistribution	
		Service de base (numérique)	17,99
		2 Prises additionnelles	
		Prise additionnelle	
		Câble classique de base	
		Frais d'accès terminal supp.	3,99
		Frais réseau télédistribution	2,99
		Sur Mesure - 15 chaînes (TSN/FOX44/CNN/LCN/MUSI+/CAN_D/MMAX/RDS/TON_F/CAVIE/RSN/RIS/CNPOP/SERIES/ZTELE)	22,00
		Frais de réseau HD	2,99
		☛ Total	49,96
		Rabais: Crédit avantage forfait 12m	-7,50
		Rabais: Services jumelés	-3,00
		☛ Sous-total Télédistribution	☛ 39,46
	(...)		

(Le Tribunal ajoute ☛)

POSITION DE GIRARD

[12] Girard plaide que Vidéotron a facturé et perçu des frais du FAPL en contravention de la LPC et de ses obligations contractuelles, en calculant les taux exigés par le CRTC sur des rabais et en omettant de les dénoncer sur les locations à la carte.

[13] Girard ajoute que Vidéotron a choisi d'identifier sous une rubrique spécifique de ses factures le montant et le taux de frais du FAPL et elle doit donc en assumer les conséquences juridiques.

[14] Cette décision de Vidéotron entraîne certaines conséquences dont elle ne peut se soustraire :

1. les montants facturés à ses clients au titre de FAPL devaient être calculés conformément à la réglementation;
2. toutes les représentations à l'égard du montant, du calcul et de l'imputation de ce frais du FAPL devaient être conformes à la réalité aux yeux d'un consommateur crédule et inexpérimenté;
3. le frais du FAPL devait être divulgué.

[15] Enfin, Girard soutient que le frais du FAPL est un droit exigible en vertu d'une loi fédérale et que Vidéotron ne pouvait l'appliquer sur des rabais ou l'ajouter sur des sommes facturées aux abonnés, sans commettre une représentation fautive ou trompeuse quant à leur imputation et leur montant suivant l'article 227.1 LPC.

POSITION DE VIDÉOTRON

[16] Vidéotron soutient que Girard, comme les autres clients de Vidéotron, a été correctement et pleinement informé des frais liés au FAPL, tel qu'en fait foi le contrat signé et remis à Girard lors de son abonnement de même que la documentation additionnelle jointe.

[17] De plus, Vidéotron plaide que chaque facture précise le montant des frais du FAPL, lesquels sont calculés sur l'ensemble des services de télédistribution, et ce, en conformité avec les exigences du CRTC.

[18] Enfin, Vidéotron réfute l'argument que le FAPL soit un droit exigible en vertu d'une loi fédérale.

[19] Vidéotron ajoute n'avoir commis aucune faute pouvant engager sa responsabilité face aux représentant et membres du Groupe.

CONTRAT UNIQUE VS CONTRAT PERSONNALISÉ

[20] Le contrat d'abonnement en vigueur chez Vidéotron, avant le 30 juin 2010, était un contrat dit « unique », donc commun à tous les abonnés, qui incluait des modalités contractuelles pour l'ensemble des services offerts par Vidéotron. La partie dite personnalisée de ce contrat étant la facture. Ce contrat n'était pas signé par le consommateur⁸.

⁸ Pièce D-7.

[21] À compter du 30 juin 2010, Vidéotron a créé le contrat personnalisé⁹, signé par le consommateur, dont Girard.

CONTRAT

[22] Pour plus de compréhension, il est utile de reproduire le contrat de services de télécommunication¹⁰, signé par Girard le 1^{er} décembre 2010.

1 CONTRAT DE SERVICE DE TÉLÉDISTRIBUTION

		NOUVEAU SERVICE
1.1 SERVICES DE TÉLÉDISTRIBUTION		
Frais d'accès au réseau – télévision numérique	\$ 2,99	✓
Frais de réseau HD	\$ 2,99	✓
Câble classique de base		✓
Sur mesure – 15 chaînes	\$ 22,00	✓
Service de base (numérique)	\$ 15,99	✓
Service Trio Select		✓
<u>Rabais bundle</u>	\$ -3,00	✓
<u>Fonds d'amélioration à la programmation locale 1,5%</u>	\$ 0,66	
Total mensuel Télédistribution avant taxes	\$ 41,63	
1.2 ÉQUIPEMENTS		
		NOUVEL ÉQUIPEMENT
Garantie de base 1 an – Terminal numérique HD (Fin de la période de garantie 06/12/2011)		✓
Terminal numérique HD – Achat	\$ 299,00	✓
Rabais consenti sur terminal (Période d'acquisition ou rabais : 36 mois)	\$ -150,00	✓
Total achats avant taxes	\$ 149,00	

1.3 OFFRES PROMOTIONNELLES

OFFRE NUMÉRIQUE NOËL 2010 : RABAIS À L'ACHAT D'UN TERMINAL HAUTE DÉFINITION OU D'UN ENREGISTREUR NUMÉRIQUE PERSONNEL HD

1.4 DESCRIPTION DES NOUVEAUX SERVICES

Frais d'accès au réseau HD : Frais d'accès aux chaînes qui sont diffusées en HD dans le secteur du client, si le client capte déjà la chaîne équivalente en format numérique standard. Le choix des chaînes haute définition peut varier selon les régions

1.5 CLAUSES SPÉCIFIQUES

1.5.1 Durée du contrat : Le présent contrat est d'une durée indéterminée

1.5.2 Résiliation et indemnité de résiliation : Le Contrat de Services de Télédistribution peut être résilié par le Client en tout temps en contactant le service à la clientèle de Vidéotron. Dans le cas où un rabais a été accordé lors de l'achat d'un Equipement, une indemnité de résiliation sera applicable si le contrat est résilié avant la fin de la période d'acquisition du rabais. L'indemnité sera calculée conformément aux Termes et conditions, Annexe A.

1.5.3 Le rabais est conditionnel à l'abonnement aux deux services suivants : Internet par câble et Illico télé numérique

⁹ Pièce D-8.

¹⁰ Pièce P-1.

2 CONTRAT DE SERVICE INTERNET

2.1 SERVICES INTERNET

NOUVEAU
SERVICE

Internet haute vitesse	\$ 52,95	✓
Illico web		✓
<u>Rabais internet - câble</u>	\$-10,00	✓
Total mensuel Internet avant taxes	\$ 42,95	

2.2 DESCRIPTION DES NOUVEAUX SERVICES

Service Internet haute vitesse : le service comprend 40 gigaoctets (40 960 mégaoctets) de transfert de données combinés par mois, une vitesse de transfert allant jusqu'à 7,5 mbit/s en aval et 820 kbit/s en amont, et un service d'accès Internet par téléphone de dix (10) heures par mois, dans les territoires où Vidéotron possède des serveurs pour le service d'accès Internet par téléphone.

2.3 CLAUSES SPÉCIFIQUES

2.3.1 Durée du contrat : Le présent contrat est d'une durée indéterminée.

2.3.2 **Le rabais est conditionnel à l'abonnement aux deux services suivants : Internet haute vitesse et la télévision par câble**

3 CONTRAT DE SERVICE DE TÉLÉPHONIE PAR CÂBLE

3.1 SERVICES DE TÉLÉPHONIE PAR CÂBLE

NOUVEAU
SERVICE

Inscription (de base) à l'annuaire		✓
Messagerie vocale	\$ 4,00	✓
Ligne de base –	\$ 22,95	✓
Afficheur	\$ 2,00	✓
Taxe municipale pour le 9-1-1	\$ 0,40	✓
Modem multifonction prêté		✓
<u>Escompte 3 services – Téléphonie</u>	\$ -6,00	✓
Total mensuel Téléphonie par câble avant taxes	\$ 23,35	

3.2 DESCRIPTION DES NOUVEAUX SERVICES

Ligne téléphonique par câble : une ligne téléphonique locale et les appels locaux illimités. Appels interurbains illimités et gratuits vers tous les abonnés à la téléphonie par câble si téléphone logiciel résidentielle et Affaires ayant Vidéotron comme fournisseur de service interurbain et vers tous les abonnés à la téléphonie Mobile de Vidéotron ayant Vidéotron comme fournisseur de service interurbain.

3.3 CLAUSES SPÉCIFIQUES

3.3.1 Durée du contrat : Le présent contrat est d'une durée indéterminée.

3.3.2 Le rabais est conditionnel à l'abonnement à 3 services parmi la télédistribution, Internet, téléphonie par câble, téléphonie mobile.

4 OFFRES PROMOTIONNELLES MULTI-PRODUIT

Crédit de 7,50 \$ sur forfait trio pour 12 mois

5 FRAIS D'INSTALLATION ET D'ACTIVATION

Frais d'installation et activation	\$ 39,95
Total des frais d'installation avant taxes	\$ 39,95

(...)

7 CLAUSES GÉNÉRALES APPLICABLES À CHAQUE CONTRAT

Tarif mensuel et promotions : Les tarifs mensuels affichés au(x) Contrat(s) sont ceux en vigueur au moment de la réimpression du (des) Contrat(s) et peuvent différer de ceux accordés au moment de l'abonnement. Des promotions accordées lors d'abonnements antérieurs peuvent être toujours en vigueur et seront reflétées sur la facturation.

Services utilisés au-delà des restrictions et des limites ou qui ne font pas l'objet du (des) Contrat(s) : Ces services seront facturés au Client au tarif alors en vigueur au moment de leur utilisation. Les renseignements relatifs aux tarifs d'utilisation de ces services, tels vidéo sur demande, télé à la carte, surconsommation Internet, Rapidité sur demande, assistance annuaire téléphonique, interurbains, services étoiles, etc. sont décrits au site Internet de Vidéotron. Le client peut aussi s'adresser au service à la clientèle de Vidéotron. Ces tarifs sont sujets à changement sans préavis.

Résiliation et indemnité de résiliation : Chaque Contrat peut être résilié individuellement en contactant le service à la clientèle de Vidéotron. Dans le cas où un rabais a été accordé lors de l'achat d'un Équipement, une indemnité de résiliation pourrait être applicable et sera calculée conformément aux Termes et conditions, Annexe A. Si l'un des contrats de Service a été conclu avant le 30 juin 2010 et pour une durée déterminée, l'ancienne pénalité demeure applicable et sera calculée conformément aux Termes et conditions, Annexe A.

Communication entre le Client et Vidéotron : À moins d'une demande expresse du Client, toute communication entre Vidéotron et le Client, incluant tout avis de modification du (des) Contrat(s) ou quant à tout changement de prix, sera effectuée via l'adresse courriel du Client indiquée au Contrat.

(...)

(Le Tribunal souligne et met l'emphase)

FAPL

[23] En 2008, le CRTC constate que les dépenses des stations de télévision au chapitre de la programmation locale, et particulièrement pour les émissions de nouvelles locales, stagnent, et parfois diminuent, ce qui risque de nuire à la qualité et au nombre d'émissions locales.

[24] La rentabilité de certaines stations de télévision locales a décliné, surtout à l'extérieur des marchés non métropolitains¹¹.

[25] C'est dans ce contexte que le CRTC crée le FAPL, un fonds destiné à améliorer la qualité de la programmation locale dans les petits marchés¹².

[26] Les objectifs généraux du FAPL sont les suivants :

- faire en sorte que les téléspectateurs des petits marchés canadiens continuent à recevoir une programmation locale diversifiée, et plus particulièrement des émissions de nouvelles locales ;

¹¹ Pièce D-1.

¹² *Id.*

- améliorer la qualité et la diversité de la programmation locale de ces marchés ; et
- veiller à ce que les téléspectateurs des marchés francophones ne soient pas désavantagés par la petite taille de ces marchés.

[27] Le FAPL entre en vigueur le 1^{er} septembre 2009 et est aboli le 1^{er} septembre 2014.

[28] En 2009, le taux du FAPL est de 1,5%. Il est réduit à 1% à compter du 1^{er} septembre 2012 et de 0,5% au 1^{er} septembre 2013 jusqu'à son abolition en 2014.

[29] Lors de la création du FAPL, certains conseillers du CRTC ont exprimé l'avis que les entreprises de distribution de radiodiffusion ne refilent pas à leurs clients les coûts supplémentaires associés au FAPL. Toutefois, il ne s'agissait là que d'un souhait ou d'une suggestion qui ne liait aucunement les entreprises.

[30] Par ailleurs, deux conseillers du CRTC ont évoqué qu'il soit probable que les clients se retrouveraient à assumer directement ou indirectement ce coût supplémentaire¹³.

[31] Vidéotron décide d'augmenter son tarif. À compter de septembre 2009 et pour une période de sept semaines, elle appose la mention suivante sur les factures transmises à ses abonnés:

« Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) exige des fournisseurs de services de télédistribution qu'ils versent, à compter de septembre 2009, une contribution supplémentaire équivalant à 1,5% de leurs revenus pour supporter le nouveau Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL). Face à cette nouvelle exigence du CRTC, Vidéotron ajustera votre facture de 1,5%, applicable sur les coûts de vos services de télédistribution. Cet ajustement apparaîtra sur vos prochaines factures. Pour plus de détails, visitez videotron.com/fapl »¹⁴.

(Le Tribunal souligne)

[32] Cette augmentation débute le 25 novembre 2009. À ce moment, Vidéotron compte environ 1,6 million d'abonnés résidentiels.

CONCLUSIONS RECHERCHÉES

[33] Girard demande au Tribunal :

¹³ Pièce D-1.

¹⁴ Pièce D-9.

- le remboursement complet des frais du FAPL payés à Vidéotron sur les locations à la carte et autres extras dont le prix ne précise pas l'existence de cette contribution, laquelle est évaluée à 3 267 581 \$;
- le remboursement des frais du FAPL payés à Vidéotron sur tout montant excédant le prix réel du forfait de télédistribution qu'il estime entre 3 152 042,22 \$ et 5 363 213,35 \$¹⁵ ;
- des dommages punitifs à hauteur de 2 000 000 \$.

QUESTIONS EN LITIGE

- a) Le frais du FAPL est-il un droit exigible en vertu d'une loi fédérale ?
- b) Le montant précis du frais du FAPL facturé par Vidéotron sur les locations à la carte et autres extras dont le prix ne précise pas l'existence de cette contribution est-il prévu dans une clause contractuelle?
Si non, ce frais est-il nul et doit-il être restitué au demandeur et aux membres?
- c) Le FAPL facturé par Vidéotron sur les locations à la carte et autres extras dont le prix ne précise pas l'existence de cette contribution est-il stipulé dans une clause externe ?
Si oui, cette clause a-t-elle été expressément portée à la connaissance du demandeur et des membres ?
Si non, cette clause est-elle nulle et les frais doivent-ils être restitués au demandeur et aux membres ?
- d) Le frais du Fonds d'amélioration de la programmation locale peut-il être calculé sur un montant excédant le prix réel du forfait de télédistribution ?
Si non, le demandeur et les membres ont-ils droit à un remboursement proportionnel ?
- e) Vidéotron a-t-elle contrevenu à une obligation que la LPC lui impose ?
Si oui, Vidéotron est-elle tenue au paiement de dommages punitifs ?

¹⁵ Pièces P-7, P-7A et P-7B.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PERTINENTES

Loi sur la protection du consommateur¹⁶

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

17. En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.

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

218. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

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

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;

b) sous réserve des articles 244 à 247, divulguer, dans un message publicitaire, le montant des paiements périodiques à faire pour l'acquisition d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service ni le faire ressortir d'une façon plus évidente;

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

227.1. Nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse concernant l'existence, l'imputation, le montant ou le taux des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale.

¹⁶ RLRQ P-40.1.

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.

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;
- 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.

Code civil du Québec

1378. (...)

Il peut être d'adhésion ou de gré à gré, synallagmatique ou unilatéral, à titre onéreux ou gratuit, commutatif ou aléatoire et à exécution instantanée ou successive; il peut aussi être de consommation.

1379. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées.

Tout contrat qui n'est pas d'adhésion est de gré à gré.

1400. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement.

L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement.

1432. Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur.

1435. La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

1672. Lorsque deux personnes se trouvent réciproquement débitrices et créancières l'une de l'autre, les dettes auxquelles elles sont tenues s'éteignent par compensation jusqu'à concurrence de la moindre.

La compensation ne peut être invoquée contre l'État, mais celui-ci peut s'en prévaloir.

1673. La compensation s'opère de plein droit dès que coexistent des dettes qui sont l'une et l'autre certaines, liquides et exigibles et qui ont pour objet une somme d'argent ou une certaine quantité de biens fongibles de même espèce.

Une partie peut demander la liquidation judiciaire d'une dette afin de l'opposer en compensation.

ANALYSE

a) Le frais du FAPL est-il un droit exigible en vertu d'une loi fédérale ?

[34] Girard soutient que le FAPL est un droit exigible en vertu d'une loi fédérale visé par l'article 227.1 LPC et que Vidéotron en a fait une représentation fautive ou trompeuse.

[35] Au moment des faits en litige, le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* («le Règlement») obligeait déjà les télédistributeurs à verser 5% de leurs revenus bruts de radiodiffusion à la programmation canadienne¹⁷.

[36] Girard plaide que le Règlement précise de façon préliminaire que :

« À ces causes, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, en vertu du paragraphe 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, prend le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, ci-après. ».

[37] Ce Règlement prévoit un chapitre à la Contribution à l'Expression Locale, à la Programmation Canadienne et à la Télévision Communautaire.

[38] L'article 29.1 (1) du Règlement précise la contribution au FAPL par le titulaire :

29.1 (1) Sauf condition contraire de sa licence, un titulaire verse à la programmation canadienne, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution égale à 1,5 % des recettes brutes provenant de ses activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion. La contribution est versée au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale.

[39] De son côté, Vidéotron plaide que les termes *droits exigibles* de la LPC sont généralement utilisés pour qualifier un montant d'argent dû par le consommateur ou encore, un déboursé tarifaire fait dans le cadre d'une transaction entre le consommateur et le commerçant.

[40] Vidéotron produit un échantillon des dispositions législatives et réglementaires consultées concluant que cette expression est généralement associée au paiement des montants exigés des citoyens afin d'avoir accès à des services publics, ou encore à des montants à payer à titre de taxation sur des biens et services¹⁸.

[41] Vidéotron conclut que si la contribution du FAPL était un droit exigible, elle aurait eu l'obligation de divulguer celui-ci dans son contrat, une prémisse qu'elle considère manifestement fausse.

L'analyse du Tribunal

[42] Le CRTC est un organisme fédéral constitué par la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*¹⁹.

¹⁷ Règlement sur la distribution de radiodiffusion (DORS/97-555), art. 29 (6).

¹⁸ Annexe 1 – Plan d'argumentation de la défenderesse

¹⁹ L.R.C. (1985), ch. C-22.

[43] Le Règlement a été adopté par le CRTC en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*²⁰ qui lui donne le pouvoir de fixer ces contributions.

[44] En vertu de cette réglementation, il revient au distributeur – ici Vidéotron - de payer le CRTC.

[45] Or, à partir du moment où Vidéotron décide d'exiger de ses abonnés un montant équivalant à celui qu'elle doit payer au CRTC, elle doit les informer de cette hausse tarifaire. D'ailleurs, c'est ce qu'elle a fait en apposant une mention sur ses factures pour une période de sept semaines, à compter du mois de septembre 2009. Nous reviendrons sur cette mention. Aussi, depuis le 30 juin 2010, le FAPL apparaît à la clause 1.1 du contrat personnalisé.

[46] Le Tribunal conclut qu'il s'agit de droits exigibles en vertu d'une loi fédérale, conformément à l'article 227.1 LPC.

[47] Quant à la deuxième condition de l'article 227.1 LPC, soit la représentation fautive ou trompeuse, elle sera traitée ci-après.

[48] Cependant, même si le Tribunal arrivait à la conclusion que le FAPL n'est pas un droit exigible en vertu d'une loi fédérale, il n'y a aucune incidence quant à l'issue de la présente affaire.

[49] En effet, comme il sera discuté plus loin, le Tribunal estime que même si le frais du FAPL n'était pas un droit exigible en vertu de l'article 227.1 LPC, Vidéotron a fait des représentations fausses ou trompeuses contraire aux articles 12, 219 et 224 c) LPC.

b) Le montant précis du frais du FAPL facturé par Vidéotron sur les locations à la carte et autres extras dont le prix ne précise pas l'existence de cette contribution est-il prévu dans une clause contractuelle?

Si non, ce frais est-il nul et doit-il être restitué au demandeur et aux membres?

c) Le FAPL facturé par Vidéotron sur les locations à la carte et autres extras dont le prix ne précise pas l'existence de cette contribution est-il stipulé dans une clause externe ?

Si oui, cette clause a-t-elle été expressément portée à la connaissance du demandeur et des membres ?

²⁰ L.C. 1991, ch. 11.

Si non, cette clause est-elle nulle et les frais doivent-ils être restitués au demandeur et aux membres ?

[50] Compte tenu des motifs et des conclusions auxquels le Tribunal en arrive, ces deux questions seront traitées ensemble.

[51] Girard plaide que le frais du FAPL sur les locations à la carte n'a pas été divulgué dans une clause contractuelle ou externe, ni même avant la confirmation d'une location de vidéo sur demande (« VSD »).

[52] De son côté, Vidéotron soutient que l'ajustement du FAPL de 1,5% sur les services optionnels était déterminé et déterminable puisque dénoncé dans les factures à compter du mois de septembre 2009 jusqu'à sa prise d'effet, le 25 novembre 2009 et ce, sur sept cycles de facturation afin de s'assurer que tous les abonnés aux services de télédistribution reçoivent au moins une fois l'avis de modification, tel que reproduit au paragraphe [31] du présent jugement.

[53] Suivant Vidéotron, à compter de la mise en vigueur de l'ajustement, celui-ci s'est trouvé isolé dans la rubrique *Ajustements et frais ponctuels* contenue aux factures afin d'être claire et visible.

[54] Ainsi, Vidéotron soutient que les services prévus au contrat comprennent explicitement les services accessoires tels la VSD. Le prix étant plus amplement décrit sur la facture du client.

[55] Madame Cantin, directrice principale du bureau de Marketing de Vidéotron, ajoute qu'à l'époque du contrat unique²¹, la facture la plus récente faisait partie du contrat.

[56] Ce contrat unique était applicable avant le 30 juin 2010. Vidéotron plaide les clauses 1.5, 3.1 et 3.8 dudit contrat qui prévoit que :

« (...)

1.5 Contrat – *les présents termes et conditions, tels que modifiés de temps à autre conformément au paragraphe 61, ainsi que la facture et la description des Services de base transmise avec la lettre de bienvenue au Client.*

(...)

3.1 *Le Client est responsable de l'utilisation des Services et de l'Équipement, et il s'engage à en payer le Prix à Vidéotron conformément au présent contrat, plus les taxes et autres frais applicables.*

²¹ Pièce D-7.

(...)

3.8 Tout montant facturé en trop ou par erreur sera crédité au Client, dans la mesure où le montant en question a été contesté par le Client dans un délai de 90 jours suivant la date de la facture en question afin de permettre à Vidéotron de faire les vérifications nécessaires (...) ».

(Le Tribunal souligne)

[57] Quant à Girard, abonné le 30 juin 2010, Vidéotron soutient que l'ajustement du FAPL était prévu au contrat personnalisé²² qui énonçait clairement à la clause 1.1 qu'un ajustement de 1,5% était applicable aux services de télédistribution, en plus d'être couvert par les termes de l'Annexe A²³.

[58] L'Annexe A joint au contrat signé par le consommateur prévoit la même clause 3.1 que le contrat unique, en ce que le client s'engage à payer en plus des services, les taxes et *autres frais applicables*.

[59] Ainsi, Vidéotron plaide qu'à partir du moment où le client a accepté de payer ladite somme, il a accepté l'interprétation contractuelle contenue à sa facture puisque dans tous les cas, le client aurait pu contacter le Service à la clientèle de Vidéotron pour expliquer qu'il n'avait pas compris, lors de la conclusion de son contrat d'abonnement, que l'ajustement du FAPL s'appliquait à la VSD et conséquemment, demander un rabais.

[60] Comme exprimé par madame Cantin lors de son témoignage, Vidéotron prône la transparence des modalités contractuelles avec le consommateur et c'est pourquoi un client ayant mal saisi les termes de son contrat peut se voir offrir un bénéfice de type « première offense », c'est-à-dire, pour l'utilisation d'un service ayant mené à un résultat qui le surprend. Dans le cas de la VSD, un ajustement qui aurait étonné le consommateur aurait probablement pu être remboursé, pour une première facturation, à titre de « prise de connaissance ».

[61] Vidéotron soumet que dans ces circonstances, les modalités contractuelles devaient être appliquées à la lettre et la réclamation relative à la VSD rejetée.

L'analyse du Tribunal

[62] Avec égards, le Tribunal estime que l'avis transmis aux abonnés en septembre 2009 était trompeur puisque l'abonné ne peut comprendre à la lecture que le frais du FAPL de 1,5% sera facturé sur les locations à la carte. En effet, l'avis précise

²² Pièce P-2.

²³ Pièce D-8.

que : « *Vidéotron ajustera votre facture de 1,5%, applicable sur les coûts de vos services de télédistribution* ». Cet avis ne réfère aucunement au service de la VSD.

[63] La divulgation n'est pas adéquate quant au frais du FAPL de 1,5% sur les VSD. En effet, sur la facture de Girard du 20 mai 2011²⁴ ci-dessous, au poste *Ajustements et frais ponctuels*, on note un montant de 3,49 \$ et à la page deux, le détail de cet ajustement :

Période de facturation		Description	
Du	Au		
		SOMMAIRE DE LA FACTURE (...)	
		➡ Ajustements et frais ponctuels (...)	➡ 3,49
Page 2 de 3			
		DÉTAIL DE LA FACTURE (...)	
		Ajustements et frais ponctuels	
20 MAI		Frais d'intérêts	1,84
		➡ Contribution 1,5%: Fonds d'amélioration prog. Locale	➡ 1,65
		➡ Total des ajustements et frais ponctuels	➡ 3,49
		(...)	

(Le Tribunal ajoute ➡)

[64] Bien que l'on retrouve le frais de 1,65 \$ à la ligne FAPL, l'équation pour y parvenir est nébuleuse. Il est pratiquement impossible de savoir d'où provient le 1,65 \$. Si on analyse les factures de Girard où il n'a fait aucune location à la carte, la contribution du FAPL est toujours d'environ 0,75 \$, soit le frais de 1,5% sur son forfait avant rabais de 49,96 \$.

[65] Or, sur sa facture du mois de mai 2011, le frais du FAPL est de 1,65 \$, suite à la location à la carte d'un combat (UFC : St-Pierre). Pourtant, le contrat de Girard est silencieux à cet égard.

[66] En effet, la section 1.1 du contrat indique 1,5% pour le FAPL, qui pour le consommateur moyen représente des frais relatifs au service de base. En effet, le FAPL apparaît après l'énumération suivante :

²⁴ Pièce P-3.

1.1 SERVICES DE TÉLÉDISTRIBUTION

Frais d'accès au réseau – télévision numérique
 Frais de réseau HD
 Câble classique de base
 Sur mesure – 15 chaînes
 Service de base (numérique)

Fonds d'amélioration à la programmation locale 1,5%

Aucune mention n'apparaît relativement au frais VSD.

[67] Enfin, au moment d'une location, aucune indication n'apparaît à l'écran relativement au frais du FAPL.

[68] Le Tribunal reprend ici l'analyse de l'affaire Marcotte²⁵ signée par le juge Gascon, alors à la Cour supérieure, aujourd'hui à la Cour suprême, où il s'exprime comme suit quant à la divulgation des frais :

« (...) »

[944] *Le mot frais n'est pas défini à la LPC. Cependant, la LPC est une loi d'ordre public²⁶. La Cour d'appel a déjà statué qu'elle doit recevoir une interprétation large et libérale²⁷.*

[945] *Dans son sens commun, un frais correspond au montant payé ou facturé pour quelque chose. Dans le contexte de l'article 12 LPC, le regretté professeur Masse suggère que ce terme doit justement être interprété de façon large²⁸ :*

La notion de frais doit être entendue ici dans son sens le plus large. Il peut s'agir de frais pour l'exécution du contrat, de frais de livraison ou d'exécution de la garantie. La règle du jeu édictée par l'article 12 L.P.C. veut que ces frais, s'il en est, doivent être divulgués et précisés à l'avance dans le contrat. [...]

[946] *La professeure L'Heureux adopte une position identique²⁹ :*

44. Clause Léonines - Le contrat de consommation doit comporter la divulgation d'une façon claire et précise de toutes les obligations du consommateur. Le commerçant ne peut exiger aucuns frais dont le montant n'est pas stipulé de façon précise (art. 12). Ceci a pour but d'empêcher que le consommateur ne soit pris par surprise par l'effet

²⁵ *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764.

²⁶ Articles 261 et 262 LPC.

²⁷ *Gareau Autos inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, [1989] R.J.Q. 1091, 1095 (C.A.).

²⁸ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur : analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 190.

²⁹ Nicole L'HEUREUX, *Droit de la consommation*, 5^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000, p. 56.

d'une stipulation dont l'évaluation en dollars n'a pas été faite clairement.

[947] Comme le souligne avec justesse les avocats de l'Office, cet article 12 vise à assurer que le consommateur est bien informé de toutes les conditions de son contrat. Le législateur veut qu'il puisse faire un choix éclairé en connaissant précisément ce à quoi il s'engage. L'objectif de protection de la loi prend ici tout son sens. À moins d'indications claires permettant au consommateur de connaître exactement le montant des frais impliqués, le commerçant ne peut les lui réclamer. (...) »

(Le Tribunal souligne)

[69] Il y a faute de Vidéotron de ne pas avoir divulgué ce frais et ce n'est pas la clause prévue à l'Annexe du contrat intitulée *Autres frais applicables* qui couvre cette lacune, pas plus que la rubrique *Ajustements et frais ponctuels* ajoutée aux factures.

[70] L'article 12 LPC interdit de réclamer des frais à moins que le contrat ne les mentionne de façon précise.

[71] Le législateur n'exige pas que le commerçant fournisse des détails à la rubrique *Autres frais applicables*. Cependant l'absence d'exigence de détailler ne constitue pas une autorisation de faire une représentation fausse ou trompeuse.

[72] Ce frais n'est pas prévu dans une clause contractuelle et n'est pas davantage précisé dans une clause externe. Le fait pour Vidéotron de passer sous silence ce frais constitue une représentation fausse ou trompeuse.

[73] Le Tribunal conclut au non-respect des articles 12 et 224 c) LPC³⁰.

d) Le frais pour le Fonds d'amélioration de la programmation locale peut-il être calculé sur un montant excédant le prix réel du forfait de télédistribution ?

Si non, le demandeur et les membres ont-ils droit à un remboursement proportionnel ?

[74] Vidéotron plaide que le client choisit son forfait de télédistribution avec le dépliant qui lui est présenté en boutique ou sur Internet³¹. Un astérisque au bas du dépliant précise que le frais du FAPL est inclus.

³⁰ *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764.

³¹ Pièce P-2

[75] Vidéotron tente ainsi de démontrer que lorsque le client choisit soit le service de base, soit un forfait sur mesure ou un service haute définition, le frais du FAPL est inclus.

[76] Or, le contrat personnalisé pour les gens ayant contracté depuis le 30 juin 2010 ne reflète pas le même prix que le dépliant dans la mesure où l'abonné prend un service additionnel en plus de la télédistribution.

[77] Ainsi, si un consommateur ne prend qu'un forfait de télédistribution sans ajouter un service d'Internet ou de téléphonie, le frais du FAPL est calculé correctement puisque l'abonné ne bénéficie d'aucun rabais dit *Bundle*.

[78] Cependant, si le consommateur ajoute d'autres services que la télédistribution comme l'Internet ou la téléphonie, certains rabais peuvent s'ajouter. C'est dans ces situations que le bât blesse.

[79] Dans le cas de Girard, ayant souscrit à trois services, il a obtenu un rabais *Bundle* de 3 \$ pour les services de télédistribution, un rabais Internet câble de 10 \$, un rabais de 6 \$ pour la téléphonie et enfin, un crédit de 7,50 \$ sur un forfait trio pour une période de douze mois.

[80] Lorsque l'on analyse le frais du FAPL de 1,5%, on constate que ledit frais est calculé sans tenir compte des rabais applicables.

[81] Or, la preuve révèle que lorsque Vidéotron paie son frais du FAPL au CRTC, elle retranche les rabais avant de procéder au calcul du 1,5%. Cette méthode est d'ailleurs admise par Vidéotron.

[82] Cela signifie que Girard a payé ses frais de 1,5% sur son forfait de base de 49,96 \$ alors que son coût réel est de 39,46 \$. De son côté, Vidéotron a payé sa contribution au CRTC sur le coût réel payé par Girard à 39,46\$, alors qu'elle a facturé ledit frais à son abonné à 49,96\$.

[83] Les avis sur les factures transmises aux abonnés de Vidéotron pour une période de sept semaines en septembre 2009³² et les lettres envoyées à sa clientèle mentionnent clairement que le frais du FAPL sera ajouté sur les coûts des services de télédistribution.

[84] Vidéotron plaide que pour la période visée par le recours collectif, elle a remis au CRTC 55 445 135 \$³³ en redevance alors que 52 024 066 \$³⁴ ont été perçus des abonnés. En effet, Vidéotron a choisi de ne pas facturer à ses clients le frais du FAPL

³² Pièce D-9.

³³ Pièce D-12.

³⁴ Pièce D-12A

sur les frais d'installation ou achats de terminaux. Ainsi, Vidéotron soutient que le consommateur n'est pas perdant.

[85] Vidéotron a choisi de ne pas facturer le frais du FAPL lors de l'achat d'appareils et de branchement. Or, en calculant le frais du FAPL avant rabais à tous ses abonnés sur les services de télédistribution, elle reprenait indirectement du consommateur, du moins en partie, ce qu'elle ne facturait pas par choix.

[86] Ce choix de Vidéotron n'est pas connu du consommateur.

[87] Le Tribunal rappelle que le frais du FAPL est obligatoire pour Vidéotron, mais ne l'était pas pour le consommateur.

[88] Vidéotron ne déduit pas les rabais Bundle et jumelés apparaissant sous la rubrique *Télédistribution* avant d'appliquer la majoration du FAPL à ses clients. Cependant, Vidéotron déduit de ses revenus une portion des rabais *Bundle* et jumelés avant de verser sa cotisation du FAPL au CRTC.

[89] En résumé, Vidéotron explique que cette façon de faire était uniquement due au système de facturation comparativement au système de comptabilité. En somme, il serait impossible de faire bénéficier aux clients d'un crédit sur le FAPL, mais possible pour Vidéotron de le faire au moment du paiement au CRTC.

[90] Vidéotron a ni plus ni moins deux méthodes de calcul, une qui n'est pas à l'avantage du consommateur et l'autre qui est à l'avantage de Vidéotron. Le contrat est écrit d'une façon, mais, à l'interne, est appliqué différemment.

[91] Vidéotron plaide le recours au *Service Satisfaction Garanti* ainsi qu'aux clauses de résiliation³⁵ si le client est insatisfait. Elle soutient que le client qui ne voulait pas payer le frais du FAPL pouvait résilier son contrat.

[92] Vidéotron plaide qu'elle n'a jamais eu l'intention de nuire à ses abonnés ou cherché à tromper les membres par son calcul de l'ajustement du FAPL. Elle ajoute que, pour les abonnés de longue date, elle a émis une facture à l'avance pour les avertir de la hausse prochaine des tarifs en raison de l'ajustement du FAPL. Tous auraient pu, soutient-elle, résilier leur abonnement s'ils l'avaient voulu.

[93] Enfin, Vidéotron plaide que le contrat unique existant avant le 30 juin 2010 prévoyait à sa clause 61 la possibilité pour le consommateur de mettre fin aux services de base dans les 30 jours suivant la modification à une disposition importante du contrat et ce, sans frais autres que les sommes dues pour l'utilisation du service jusqu'à la date de la résiliation.

³⁵ Pièces D-7 et D-8.

[94] Cette même clause se retrouve dans l'Annexe A du contrat individuel signé par le consommateur³⁶ après le 30 juin 2010.

L'analyse du Tribunal

[95] Vidéotron n'a clairement pas respecté son propre avis transmis à ses abonnés en septembre 2009 sur un cycle de sept semaines. Quant au contrat personnalisé, le client est également floué.

[96] À la face même du contrat, à la clause 1.1 des Services de télédistribution, le rabais est indiqué avant le frais de 1,5% laissant ainsi croire aux consommateurs que ce frais lui est imputé après avoir bénéficié du rabais.

[97] Mais, il y a plus. La facture de Girard du 14 janvier 2011 indique clairement à la deuxième page, deux rabais totalisant 10,50 \$, lesquels sont à la rubrique télédistribution. Pourtant, ces rabais ne sont pas déduits pour l'application du frais de 1,5% du FAPL sur ses services de télédistribution.

[98] L'argument de Vidéotron quant au dépliant remis à la clientèle qui indique que le frais du FAPL est inclus aux services de télédistribution est exact quant audit dépliant, mais inexact quant au contrat lorsqu'il y a plus d'un service.

[99] Dans le cas de Girard, certains rabais étaient applicables puisqu'il s'était abonné à plus d'un service.

[100] Un abonné qui ne prend que les services de télédistribution, sans y ajouter le service Internet ou de téléphonie par câble, n'a aucun rabais. Ce client paie alors correctement le frais du FAPL.

[101] Or, la preuve révèle que 95% des abonnés de Vidéotron ont deux services et que 70% en ont trois. Dans les circonstances, Girard plaide que le frais du FAPL était une cotisation obligatoire payable par Vidéotron au CRTC selon un taux fixe applicable sur ses recettes brutes³⁷.

[102] Rappelons que le CRTC avait émis l'espoir que ce frais ne soit pas refilé aux abonnés.

[103] Vidéotron a choisi de majorer la facturation de ses clients en identifiant le frais du FAPL sous une rubrique et une dénomination spécifiques.

³⁶ Pièces D-7, article 61, D-8, article 9.1.

³⁷ Pièce D-13.

[104] Le Tribunal estime que Vidéotron a manqué à son obligation en calculant erronément le FAPL sur les services de télédistribution.

[105] Vidéotron a, au surplus, perçu des sommes au titre de FAPL qu'elle n'a pas remises au CRTC puisque, individuellement, le consommateur payait ce frais avant déduction.

[106] Vidéotron reconnaît que les modalités contractuelles prévoient une clause où elle doit corriger toute erreur de facturation ou rembourser toute somme perçue en trop. Elle ajoute cependant que ce n'est pas une erreur d'avoir facturé de cette façon.

[107] C'est nier l'évidence.

[108] Quant aux abonnés qui ont bénéficié du contrat personnalisé après le 30 juin 2010, bien que le coût soit prévu, le même principe s'applique voulant que l'abonné ne doive pas payer ce frais du FAPL que sur le coût réel de son abonnement, en tenant compte des rabais.

[109] Vidéotron a d'abord l'obligation de facturer correctement. Un contrat clair ne s'interprète pas. En cas de doute, il doit s'interpréter en faveur du consommateur et de l'adhérent³⁸. En l'espèce, les mots *coût des services* ne souffrent d'aucune ambiguïté. La formule de calcul apparaissant au contrat est limpide et le coût des services ressort clairement des factures. Là où il y a un rabais, on doit l'appliquer.

[110] Les abonnés ayant contracté avec Vidéotron avant septembre 2009, et qui bénéficiaient de plus d'un service, auraient dû se voir facturer le coût réel du service, y incluant les rabais applicables. Ce n'est pas ce qui s'est produit.

[111] Un des objectifs énoncés au titre II de la LPC est la protection du consommateur contre les représentations fausses ou trompeuses.

[112] L'article 218 LPC commande l'examen de deux éléments : « l'impression générale » donnée par une représentation, ainsi que le « sens littéral » des termes qui y sont employés.

[113] La Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Time*³⁹ écrit ce qui suit quant au critère de l'impression générale :

³⁸ Article 1432 C.C.Q., article 17 LPC.

³⁹ *Richard c. Time inc.*, [2012] 1 R.C.S. 265

« (...) »

67. Le critère de l'impression générale prévu à l'art. 218 L.p.c. doit être appliqué dans une perspective similaire à celle de « l'acheteur ordinaire pressé », c'est-à-dire celle d'un consommateur qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité. Les tribunaux ne doivent pas conduire l'analyse dans la perspective du consommateur prudent et diligent (...) ».

(Le Tribunal souligne)

[114] Et la Cour suprême ajoute :

« (...) »

71. Ainsi, le concept du « consommateur moyen » n'évoque pas, en droit québécois de la consommation, la notion de personne raisonnablement prudente et diligente. Il renvoie encore moins à la notion de personne avertie. Afin de réaliser les objectifs de la L.p.c., les tribunaux considèrent que le consommateur moyen n'est pas particulièrement aguerris pour déceler les faussetés ou les subtilités dans une représentation commerciale.

(...)

77. (...) Dans la mesure où cette impression générale ne correspond pas à la réalité, la publicité constitue une représentation fautive ou trompeuse et la L.p.c. considère que le commerçant a commis une pratique interdite, et ce, sans égard au fait qu'une analyse approfondie de la publicité pourrait permettre de comprendre le « vrai message » qu'elle véhicule. (...) »

(Le Tribunal souligne)

[115] La Cour suprême du Canada explique l'analyse en deux temps qu'il faut compléter pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite au sens de l'article 218 LPC :

- décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté;

- déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité.⁴⁰

[116] Si l'impression générale n'est pas conforme à la réalité, le commerçant se livre alors à une pratique interdite.

[117] Ici, l'impression générale n'est pas conforme à la réalité. Le consommateur moyen qui est déjà abonné en septembre 2009 et reçoit l'avis sur sa facture voulant qu'un frais de 1,5% lui soit facturé sur *les coûts* de ses services de télédistribution, est en droit de s'attendre à ce qu'il soit facturé sur les coûts réels. Quant à l'abonné ayant contracté avec Vidéotron après le 30 juin 2010, suivant un contrat personnalisé, il est également en droit de s'attendre que le frais de 1,5% soit calculé uniquement à la section 1.1 incluant les rabais applicables.

[118] De plus, n'eut été de la vigilance de Girard à vouloir comprendre ses factures, le consommateur moyen ne pouvait deviner, vu la manière dont le contrat personnalisé est présenté aux consommateurs, que ces frais sont calculés avant rabais puisque les frais apparaissent immédiatement après le rabais. Or, la réalité est tout autre.

[119] De plus, n'eut été de la détermination de Girard à décortiquer ses factures à la rubrique *Ajustements et frais ponctuels* il était difficile, voire impossible, pour le consommateur moyen de constater que le frais de 1,5% était non seulement calculé avant rabais, mais au surplus, calculé sur les VSD.

[120] Le Tribunal réitère que l'impression générale n'était pas conforme à la réalité. La juge Roy de notre Cour écrivait ce qui suit dans une affaire semblable :

« (...) »

49. « *Trompeur* » signifie « *qui peut donner lieu à une erreur* »⁴¹ et l'une des significations de « *tromper* » est « *induire en erreur (...)* »⁴².

[121] En résumé, Vidéotron a commis trois fautes pouvant tromper ou induire en erreur le consommateur :

⁴⁰ *Daneau c. General Motors Acceptance Corporation du Canada Itée (GMAC)*, 2013 QCCS 3655, paragr. 45 (appel rejeté, 2015 QCCA 333 et Requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême, 2015-04-21 (C.S. Can.) 36392).

⁴¹ M.-È. DE VILLERS, *Multidictionnaire de la langue française*, 4^e éd., Montréal, Québec Amérique, 2003.

⁴² *Daneau c. General Motors Acceptance Corporation du Canada Itée (GMAC)*, 2013 QCCS 3655, (appel rejeté, 2015 QCCA 333 et Requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême, 2015-04-21 (C.S. Can.) 36392).

1. L'avis transmis sur ses factures⁴³ n'était pas conforme à la réalité puisque le frais de 1,5% n'était pas calculé sur le coût réel des services de télédistribution, mais sur les coûts avant rabais;
2. Les abonnés ayant contracté avec Vidéotron après le 30 juin 2010 se sont également vu facturer le frais de 1,5% avant le rabais alors que l'impression générale du contrat personnalisé laisse entendre le contraire; et
3. Aucune clause contractuelle ou externe ne prévoit le frais de 1,5% pour les VSD.

[122] L'analyse en deux temps proposée par la Cour suprême afin de déterminer si une représentation constitue une pratique interdite au sens de l'article 218 de la loi est satisfaite. Vidéotron a commis une pratique interdite.

Le remède

[123] L'article 272 LPC prévoit que le consommateur peut demander l'une ou l'autre des sanctions qui y sont prévues.

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;
- 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.

[124] Girard demande au Tribunal de réduire son obligation de tout montant payé en trop à Vidéotron.

⁴³ Pièce D-9.

[125] Vidéotron plaide l'affaire *Time*⁴⁴ de la Cour suprême voulant que la commission d'une pratique interdite, s'il en est, peut entraîner l'application d'une présomption absolue de préjudice si quatre conditions sont remplies.

[126] Les quatre conditions sont les suivantes :

- (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi;
- (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur;
- (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance, et
- (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat.

[127] Vidéotron soutient que les conditions 2 et 4 ne sont pas satisfaites.

[128] Vidéotron plaide que puisque Girard n'avait pas en main son contrat au moment d'introduire le présent recours, il n'en a pas pris connaissance⁴⁵. Or, la preuve démontre que bien que Girard n'avait pas alors avec lui son contrat, il a bel et bien signé ledit contrat le 1^{er} décembre 2010 et témoigné en avoir pris connaissance.

[129] Quant à la quatrième condition, Vidéotron soutient qu'elle prévoit que la représentation fausse ou trompeuse constituant une contravention à l'une ou l'autre des dispositions du titre II doit présenter suffisamment de connexité avec le contrat, c'est-à-dire qu'elle doit avoir été susceptible ou de nature à influencer la décision de conclure ou d'exécuter le contrat.

[130] Avec égards, le Tribunal n'a pas à appliquer la présomption absolue de préjudice dans la présente affaire.

[131] Le seul effet pratique de cette présomption est d'alléger le fardeau de preuve dont le consommateur doit s'acquitter relativement au dol⁴⁶.

[132] Le préjudice ici pour le consommateur est manifeste. Il est d'avoir payé plus que ce qui est indiqué dans le contrat.

[133] Dans les circonstances, il est approprié d'ordonner le remboursement aux abonnés des sommes de frais du FAPL versées sur les services VSD et sur les

⁴⁴ 2012 1 R.C.S. 265.

⁴⁵ Pièce P-2.

⁴⁶ *Létourneau c. JTI-MacDonald Corp.*, 2015 QCCS 2382, paragr. 497.

sommes versées au-delà du coût réel du forfait de télédistribution. Ces frais ont été facturés illégalement et les abonnés ont subi un préjudice.

VSD

[134] Les parties ont produit une convention d'admissions le 15 avril 2015 quant à ce chapitre. Cette convention prévoit que dans l'éventualité où le Tribunal conclut qu'il peut rendre un jugement collectif, et que Girard et le Groupe ont démontré le droit de recouvrer les montants perçus par Vidéotron, à titre d'ajustement du FAPL, sur les VSD, le montant auquel le Groupe aurait droit est de 3 267 581 \$ plus taxes pour toute la période visée ou de 2 980 443,73 \$ plus taxes pour la période du 25 novembre 2009 au 1er septembre 2013 (publication de l'avis aux membres) ou 1 652 251,05 \$ plus taxes pour la période du 25 novembre 2009 au 1er novembre 2011 (dépôt de la requête pour autorisation).

[135] Cette convention prévoit également que, dans l'éventualité où le Tribunal conclut que le Groupe est en droit d'obtenir le remboursement de l'ajustement du FAPL sur les services à la carte, mais que ce remboursement s'applique uniquement aux transactions effectuées dans le premier mois de consommation, et ce, conformément à l'argument subsidiaire de Vidéotron qu'elle intitule « première offense », le montant de la condamnation collective serait alors de 195 112,05 \$ plus taxes.

[136] Le Tribunal estime que l'argument de Vidéotron voulant que le groupe soit en droit d'obtenir le remboursement de l'ajustement du FAPL sur les VSD uniquement aux transactions effectuées dans le premier mois de consommation pour un bénéfice de type « Première offense » ne tient pas la route.

[137] Tel que déjà expliqué abondamment, aucune clause du contrat ou de la facture ne prévient le consommateur de tels frais sur les VSD.

[138] Dans les circonstances, le Tribunal retiendra le quantum de 3 276 581 \$ pour toute la période visée.

Calcul quant au rabais multiproduits

[139] Le Tribunal condamnera également Vidéotron à rembourser le frais du FAPL calculé sur un montant excédant le prix réel du forfait de télédistribution.

[140] La preuve permettant de calculer le quantum des dommages était incomplète. Il y a eu réouverture d'enquête afin que monsieur Sébastien Leclerc, directeur de la comptabilité financière, puisse éclairer le Tribunal que ce soit quant aux frais du FAPL payés au CRTC, que ce soit quant aux montants cumulatifs des rabais attribuables soit à la télédistribution, soit aux montants facturés en télédistribution.

[141] En effet, le 17 avril, Vidéotron a pris un engagement de fournir les sommes totales de rabais de type « Girard » pour la période du recours. La réponse de Vidéotron s'est déclinée en deux volets, soit le premier concernant le rabais de 3,00 \$ (Bundle) et un deuxième, concernant les forfaits multiproduits.

[142] Vidéotron n'a pas été capable d'extraire de ses systèmes informatiques les données réelles pour les trois périodes antérieures au 1^{er} septembre 2012.

[143] Ces nouveaux résultats produits lors de la réouverture d'enquête, le 15 juin 2015, font en sorte que le remboursement dû par Vidéotron à ce chapitre passerait de 5 363 213,35 \$ à 3 152 042,22 \$.

[144] Tenant compte du témoignage rectificatif de monsieur Leclerc, le Tribunal retiendra ce dernier scénario.

[145] Vidéotron devra rembourser à ses abonnés la somme de 3 152 042,22 \$ à titre de frais du FAPL payés en trop, soit les frais sur le montant excédant le prix réel du forfait de télédistribution de ses abonnés.

e) Vidéotron a-t-elle contrevenu à une obligation que la LPC lui impose ?

Si oui, Vidéotron est-elle tenue au paiement de dommages punitifs ?

[146] Girard réclame au nom du Groupe des dommages punitifs à hauteur de 2 millions de dollars. Il plaide essentiellement que, malgré le dépôt de sa requête pour autoriser le recours collectif en 2011, et même après l'autorisation le 10 avril 2013, Vidéotron n'a pas changé sa méthode de calcul et continué de facturer les abonnés avant rabais et non sur le coût réel des services.

[147] De son côté, Vidéotron soutient que Girard n'a pas établi les violations des articles 12 ou 227.1 LPC.

[148] La Cour suprême du Canada dans *Richard c. Time inc.*⁴⁷ précise que :

« (...)

178. Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. (...) Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de

⁴⁷ 2012 1 R.C.S. 265.

déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée. La simple violation d'une disposition de la loi ne suffit pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Il faut apprécier le comportement du commerçant avant et après la violation. (...) ».

(Le Tribunal souligne)

[149] L'octroi de tels dommages-intérêts vise à réprimer les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse⁴⁸.

[150] Dans l'affaire Marcotte, le juge Gascon s'exprimait ainsi quant au critère applicable aux dommages punitifs :

« (...) »

[1230] En matière de dommages punitifs réclamés aux termes de la LPC, il est acquis qu'une preuve de mauvaise foi de la part du commerçant n'est pas requise⁴⁹. L'objectif en est un de dissuasion. Il importe surtout de prévenir de semblables comportements de la part d'autres commerçants dans le futur.

[1231] Pour que de tels dommages soient accordés, la doctrine enseigne qu'il suffit que la conduite du commerçant démontre une insouciance face à la LPC ou face au comportement qu'elle cherche à réprimer. L'attitude du commerçant visé est donc un facteur important dans l'analyse⁵⁰.

[1232] En matière de LPC, la professeure Nicole l'Heureux confirme l'importance de la conduite du contrevenant à cet égard. Selon elle, l'octroi de dommages-intérêts punitifs se justifie lorsque ce dernier manifeste une attitude antisociale ou particulièrement répréhensible. Elle parle d'une insouciance sérieuse des droits du consommateur pour justifier la sanction supplémentaire et prévenir la récidive⁵¹. (...) »⁵²

[151] L'article 1621 C.c.Q. prévoit les critères applicables :

⁴⁸ *Daneau c. General Motors Acceptance Corporation du Canada Itée (GMAC)*, 2013 QCCS 3655, 45 (appel rejeté, 2015 QCCA 333 et Requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême, 2015-04-21 (C.S. Can.) 36392).

⁴⁹ *Lambert c. Minerve Canada*, [1998] R.J.Q. 1740, 1751 (C.A.) (l'arrêt **Minerve Canada**).

⁵⁰ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur : Analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 1000-1001.

⁵¹ Nicole L'HEUREUX, *Droit de la consommation*, 5^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000, p. 401, 402 et 404; voir au même effet, *Systèmes Techno-pompes inc. c. Tremblay*, [2006] R.J.Q. 1791 (C.A.).

⁵² *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764.

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

[152] L'article 272 LPC donne ouverture à des dommages-intérêts punitifs, ce que l'article 271 ne fait pas⁵³.

[153] Doivent être pris en compte alors la gravité de la conduite du commerçant et les effets sur le consommateur.

[154] Le frais du FAPL a été facturé aux clients pour la période du 25 septembre 2009 au 1^{er} septembre 2014.

[155] Malgré le dépôt du recours collectif le 4 novembre 2011, Vidéotron n'a pas modifié sa méthode de calcul. Bien que le Tribunal ait insisté pendant l'audience pour obtenir des chiffres précis sur les frais payés par les consommateurs par rapport à ceux payés au CRTC, cela a été difficile, voire impossible. La seule explication fournie par Vidéotron est qu'il était trop compliqué et trop coûteux de faire autrement. Bien qu'il y ait eu réouverture d'enquête pour permettre d'éclaircir les chiffres, l'exercice n'a été concluant que pour la période postérieure au 1^{er} septembre 2012.

[156] L'explication veut que Vidéotron ait deux systèmes informatiques. Le premier Système de gestion et de facturation (« SGA »), pour la facturation et le second, Système de comptabilité (« SAP »), pour la comptabilité.

[157] La preuve non équivoque, admise par Vidéotron est qu'elle a facturé le 1,5% à ses abonnés avant les rabais auxquels ils avaient droit.

[158] Ainsi, uniquement sur la base de ce qui est facturé aux clients, Vidéotron reçoit plus du consommateur que ce qu'il paie au CRTC. Cependant, elle plaide qu'elle n'a pas facturé le 1,5% à ses abonnés sur les frais d'installation et achat de terminaux. Or, ces frais devaient être payés au CRTC.

[159] Au final, Vidéotron soutient qu'elle a payé plus au CRTC que ce qu'elle a facturé globalement aux clients et qu'ainsi, les abonnés ne sont aucunement pénalisés.

[160] Avec égards, là n'est pas la question.

⁵³ *Id.*, paragr. 966.

[161] Le consommateur signe un contrat ou reçoit une facture précisant qu'il doit payer des frais de 1,5% sur *les coûts des services de télédistribution*. Dans les circonstances, le coût réel de l'abonné devrait être après lui avoir appliqué le rabais.

[162] En calculant qu'au 28 mars 2014, Vidéotron avait 1,5 million d'abonnés, cela représente au final un montant important que les clients n'avaient pas à payer⁵⁴.

[163] Le fait pour Vidéotron de ne pas avoir facturé le 1,5% sur les frais d'installation et d'achat de terminaux ne constitue pas une défense au fait d'avoir imposé illégalement d'autres frais.

[164] La LPC est une loi d'ordre public à portée sociale comme le rappelle la juge Roy⁵⁵ de notre Cour :

[68] La Loi est une loi d'ordre public à portée sociale. Elle vise à rétablir le déséquilibre entre le commerçant et le consommateur, particulièrement en matière de contrat d'adhésion. La prudence est de mise pour le commerçant.

[165] Dans la présente affaire, les membres ont non seulement subi un préjudice financier, mais il y a eu contravention à la loi. Les consommateurs ont mal été informés. Le consommateur ne peut savoir que le commerçant exige plus que le 1,5% des coûts des services de télédistribution.

[166] Vidéotron a facturé des sommes qu'elle n'a pas expliquées pour des motifs de commodité.

[167] Le comportement de Vidéotron justifie l'octroi de dommages-punitifs substantiels afin de dissuader de telles compagnies de profiter de leurs positions pour soutirer, de façon récurrente, des montants minimes à leur clientèle, sous prétexte qu'il serait trop compliqué de rectifier la situation.

[168] La violation de la loi était claire et intentionnelle. Une condamnation à des dommages-intérêts punitifs est fondée afin de décourager la répétition d'un tel comportement.

[169] En 2014 Vidéotron comptait environ 1 500 000 abonnés, et elle ne s'est pas amendée après le dépôt du recours collectif. Prenant en compte la gravité de la violation et la nécessité de dissuader le comportement fautif, le Tribunal ordonne le paiement de 1 000 000 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs.

⁵⁴ Pièce P-6.

⁵⁵ *Dubé c. Nissan Canada Finance, division de Nissan Canada inc.*, 2013 QCCS 3653, *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, 2013 QCCS 3654, *St-Pierre c. Banque Royale du Canada*, 2013 QCCS 3657, *Daneau c. General Motors Acceptance Corporation du Canada Itée (GMAC)*, 2013 QCCS 3655, (appel rejeté, 2015 QCCA 333 et Requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême, 2015-04-21 (C.S. Can.) 36392).

[170] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

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

[172] **CONDAMNE** la défenderesse à verser aux demandeur et membres du groupe la somme de 3 267 581 \$ plus taxes pour toute la période visée, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 4 novembre 2011, date de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

[173] **CONDAMNE** la défenderesse à verser aux demandeur et membres du groupe la somme de 3 152 042,22 \$ avec intérêt au taux légal, majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 4 novembre 2011, date de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

[174] **CONDAMNE** la défenderesse à payer 1 000 000 \$ à titre de dommages punitifs;

[175] **ORDONNE** à la défenderesse à payer les frais reliés pour les pièces et la publication d'avis;

[176] **CONVOQUE** les parties pour statuer sur le mode de recouvrement;

[177] **LE TOUT, avec dépens.**

CAROLE HALLÉE, J.C.S.

M^e David Bourgoïn et M^e Benoît Gamache
BGA AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Procureurs du demandeur

M^e Sébastien Richemont et M^e Marie-Pier Cloutier
WOODS S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la défenderesse

M^e Anthony Hemond
Procureur de Québecor Média inc.

Dates d'audience : 13, 14, 15, 16, 17 avril et 15 juin 2015

