

## COUR SUPÉRIEURE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000496-105

DATE : 3 SEPTEMBRE 2014

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE FRANCINE NANTEL, J.C.S.**

---

**DENIS GAGNON**  
Demandeur

c.  
**BELL MOBILITÉ INC.**  
Défenderesse

---

### JUGEMENT

---

[1] Le 24 janvier 2011, le Tribunal a autorisé le demandeur, Denis Gagnon, à poursuivre Bell Mobilité inc. (« Bell ») par voie de recours collectif pour le compte du groupe suivant :

« 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 1<sup>er</sup> janvier 2007 des frais de résiliation de contrat. »

[2] Le recours vise les contrats de téléphonie sans fil conclus entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 30 juin 2010, date à laquelle la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives* est entrée en vigueur<sup>1</sup> instaurant un nouveau régime applicable aux frais de résiliation.

[3] Le demandeur soumet que les frais de résiliation anticipée (« FRA »), prévus au Contrat de service Mobilité, sont illégaux et contraires aux articles 2125 et 2129 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) en ce que :

- le client n'a pas renoncé à son droit de résilier unilatéralement le contrat;
- les FRA stipulés au contrat excèdent le préjudice réel de Bell;
- Bell ne peut réclamer des dommages équivalant à une perte de profits.

[4] Dans l'éventualité où le Tribunal conclut que la clause de résiliation est valide, il soumet alors que la clause contrevient aux articles 1437 C.c.Q. et 8 de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>2</sup> (LPC) puisqu'abusive, excessive et déraisonnable.

[5] Ce faisant, il demande à Bell de verser à chacun des membres la somme équivalente aux FRA payés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 ou la somme équivalente aux FRA excédant le préjudice réellement subi par Bell à la même période<sup>3</sup> en sus de dommages punitifs de 2 M\$.

[6] Bell réplique que leurs pertes, à la suite des résiliations anticipées, sont supérieures aux FRA facturés aux clients. De plus, elle soutient qu'il y a équivalence entre les FRA et les rabais octroyés aux clients.

[7] En début d'audience, Bell a remis à monsieur Gagnon un chèque de 220 \$, plus taxes puisque son recours était initialement fondé sur le défaut par Bell de remettre les contrats aux clients, et par le fait même, d'omettre de dénoncer les FRA éventuels. Ce débat n'est plus en cause.

## LES FAITS

[8] Bell est un fournisseur de produits et services de télécommunication sans fil. L'entreprise offre un vaste choix d'appareils allant du cellulaire bas de gamme au téléphone intelligent.

[9] Au moment de transiger avec Bell, le client se voit offrir plusieurs choix, soit :

---

<sup>1</sup> LQ 2009, c. 51.

<sup>2</sup> RLRQ c. P-40.1.

<sup>3</sup> Plus taxes, autres frais avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle.

- opter pour un abonnement de mois en mois lequel peut être résilié à tout moment sans avoir à payer de FRA. Habituellement, le client qui fait ce choix achète l'appareil sans fil au prix courant ou utilise un appareil qu'il possède déjà;
- ou
- opter pour un contrat à durée déterminée de 12, 24 ou 36 mois. Le client profite alors d'un rabais sur l'achat de son nouvel appareil sans fil. Dans certains cas, le rabais correspond au prix total de l'appareil. Toutefois, s'il le résilie avant l'échéance du terme, il doit payer les FRA stipulés au contrat.

[10] Le *Contrat de service Mobilité*<sup>4</sup> comprend les clauses suivantes :

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 : (1) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois pour chaque mois restant prévu au contrat, jusqu'à concurrence de 400 \$. Les frais de résiliation peuvent varier en fonction des offres promotionnelles.

À la section Remords de L'acheteur, on y lit ceci :

Vous pouvez retourner votre appareil ... Toutefois, vous demeurez lié par votre entente de service et devez payer des frais de résiliation anticipée si vous choisissez d'y mettre fin prématurément.

En outre, la section Termes et conditions stipule ceci :

... Si vous avez choisi un abonnement de durée prédéterminée, vous convenez que les frais de résiliation indiqués ci-dessus constituent une estimation préalable raisonnable des dommages subis par Bell Mobilité dans l'éventualité où vous ne terminez pas votre abonnement. Si vous avez choisi un service prépayé, vous convenez que toute valeur ajoutée à votre compte de service prépayé n'est pas remboursable.

[11] La définition de frais de résiliation anticipée (FRA) apparaît aux *Modalités du service sans fil de Bell*, et se lit ainsi :

1. Définitions

Frais de résiliation anticipée (FRA) : Frais que vous devez nous payer si nous mettons fin, ou si vous mettez fin, aux services et/ou au présent Engagement avant qu'une période d'engagement de service soit terminée, ou si vous n'activez pas l'appareil dans les 45 jours suivants sa date d'achat. Les FRA correspondent au plus élevé des montants suivants : (1) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par mois restant à la

---

<sup>4</sup> Pièce P-4.

période d'engagement de service lors de la résiliation, jusqu'à concurrence de 400 \$. D'autres frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer à des offres ou promotions spéciales, selon l'information qui vous est fournie avant que vous adhérez à l'offre ou à la promotion ou au moment de votre adhésion. Les FRA et ces autres frais de résiliation anticipée constituent une estimation préalable réelle des dommages que Bell subira en raison de la résiliation anticipée des services, et non une pénalité.

[12] Le client, s'étant prévalu de l'offre de Bell et ayant bénéficié d'un rabais substantiel sur l'appareil sans fil ou encore l'ayant obtenu gratuitement, tel monsieur Gagnon, peut-il résilier son contrat avant l'échéance du terme sans avoir à payer de FRA?

## **QUESTIONS EN LITIGE**

- 1. EN ADHÉRANT AU CONTRAT, LES MEMBRES ONT-ILS RENONCÉ À L'APPLICATION DE L'ARTICLE 2125 C.C.Q.?**

**DANS LA NÉGATIVE :**

- 2. BELL A-T-ELLE DROIT À UNE COMPENSATION POUR LES RÉSILIATIONS?**

**2.1 LE DROIT D'ÊTRE INDEMNISÉ POUR LE PRÉJUDICE SUBI**

**2.2 LA QUANTIFICATION DU PRÉJUDICE SUBI PAR BELL**

- 3. LES MEMBRES DU GROUPE ONT-ILS DROIT À DES DOMMAGES PUNITIFS?**

- 4. LE RECouvreMENT SERA-T-IL COLLECTIF OU INDIVIDUEL?**

## **ANALYSE**

[13] Le présent recours collectif vise toutes les personnes domiciliées au Québec, liées à Bell par contrat à durée déterminée (12, 24 ou 36 mois) pour des services de téléphonie sans fil entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 30 juin 2010. Ces personnes ont bénéficié d'un appareil sans fil pour lequel elles ont obtenu un rabais sur l'achat de l'appareil et mis fin à leur contrat avant l'échéance du terme. Bell a alors facturé les FRA prévus au contrat.

[14] Les personnes du groupe doivent toutefois se définir comme membre pouvant exercer un recours collectif tel qu'édicté à l'article 999 C.p.c., soit une personne morale, société ou association ne comptant sous sa direction ou son contrôle au cours de

l'année précédente, au plus 50 personnes liées à elle par un contrat de travail et qu'elle n'est pas liée au représentant du groupe.

[15] L'information soumise par Bell est à l'effet que du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 30 juin 2010, 293 289 abonnés au Québec sont touchés par le recours collectif ayant mis fin à leur contrat de services de téléphonie sans fil<sup>5</sup>.

[16] Bell a facturé aux membres des FRA de 81 298 261 \$ et perçu 21 313 173 \$<sup>6</sup>.

[17] Le groupe est composé de membres consommateurs à hauteur d'environ 84 %<sup>7</sup>.

[18] Le directeur des finances de Bell depuis le mois de novembre 2008, Monsieur Mark Vella, explique les raisons pour lesquelles Bell offre aux clients différentes options.

[19] La première option : une entente de services prépayés de mois en mois pouvant être résiliée en tout temps sans FRA. Ce choix ne procure aucun rabais sur l'appareil utilisé puisque le client le paiera au prix courant ou encore fournira lui-même l'appareil qu'il entend utiliser.

[20] La deuxième option : une entente de services postpayés par laquelle le client s'engage envers Bell pour une période variant de 12, 24 ou 36 mois. En contrepartie, l'abonné bénéficie d'un rabais sur l'appareil sans fil mais il est sujet à payer des FRA en cas de résiliation anticipée du contrat.

[21] Cette dernière option est sans conteste la plus avantageuse pour Bell puisqu'elle offre l'avantage d'une plus grande stabilité et prévisibilité de revenus. Or, afin d'intéresser la clientèle à choisir cette option, un rabais sur l'achat de l'appareil sans fil est offert. Dans certains cas, comme celui de monsieur Gagnon, le rabais correspond au prix total de l'appareil.

[22] Monsieur Vella reconnaît que le rabais accordé sur l'appareil est fonction de la durée du contrat. Plus la période contractuelle est longue, plus le rabais est important. Par contre, il précise que les forfaits mensuels offerts aux clients, avec ou sans contrat, demeurent les mêmes. Ce faisant, le rabais accordé sur l'appareil n'est pas récupéré par un forfait mensuel plus élevé.

[23] Il est en preuve que dans le cas de monsieur Gagnon, le rabais accordé correspond au coût de l'appareil (130 \$ plus taxes), aux frais de transport et d'entreposage (5 \$) et à un profit de 10 % pour un total de 149,95 \$.

---

<sup>5</sup> Pièce P-12 et D-23.

<sup>6</sup> Pièces P-7 et D-13 et complément de preuve après l'audience : lettre du 30 juin 2014 des procureurs de Bell.

<sup>7</sup> Complément de preuve après l'audience : lettre du 30 juin 2014 des procureurs de Bell.

[24] Selon monsieur Vella, le contrat, tel que conçu par le département de « *marketing* » de Bell, est avantageux pour les deux parties contractantes. Bell s'assure de revenus prévisibles à court et à moyen terme et le client reçoit en contrepartie, un rabais intéressant sur un appareil sans fil lequel devient sa propriété dès la signature du contrat.

**1. EN ADHÉRANT AU CONTRAT, LES MEMBRES ONT-ILS RENONCÉ À L'APPLICATION DE L'ARTICLE 2125 C.c.Q.?**

[25] L'article 2125 C.c.Q. accorde au client le droit de résilier unilatéralement le contrat de service sans avoir à invoquer quelque défaut que ce soit de la part du prestataire de service.

[26] L'article 2125 C.c.Q. se lit comme suit :

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

[27] Il s'agit en quelque sorte d'une dérogation à la règle de droit commun voulant qu'une fois le contrat conclut, l'une des parties ne puisse y mettre fin avant son échéance.

[28] Le droit à la résiliation unilatérale sans motif n'est pas d'ordre public, les parties peuvent y déroger<sup>8</sup>.

[29] Le client peut même y renoncer, mais il doit le faire de manière claire et non équivoque<sup>9</sup>. La renonciation pourra même être tacite si les clauses du contrat sont claires et incompatibles avec l'application stricte des articles 2125 ou 2129 C.c.Q.

[30] En l'espèce, l'existence de la clause stipulant le montant des frais devant être payés par le client en cas de résiliation unilatérale constitue-t-elle une renonciation tacite non équivoque à l'application des limites établies par l'article 2129 C.c.Q.?

[31] L'avocat et professeur, Vincent Karin, est d'avis que<sup>10</sup> :

**1414.** ...Certains entrepreneurs ou prestataires de services tentent parfois d'obtenir une renonciation déguisée et résultant d'une clause pénale qui laisse entendre que le client a exprimé une volonté de ne pas se prévaloir de son droit à la résiliation unilatérale sous peine de payer une indemnité. Cependant, la

---

<sup>8</sup> *MCA Valeurs mobilières inc. c. Valeurs mobilières Marleau, Lemire inc.*, 2007 QCCA 92, paragr. 26.

<sup>9</sup> *Services Matrec inc. c. C.F.H. Sécurité inc.*, 2014 QCCA 221.

<sup>10</sup> Vincent KARIM, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2011.

validité de cette clause peut être mise en question et le montant de la pénalité est sujet à révision par la Cour.

**1415.** ... La validité de la renonciation ne doit pas être acceptée qu'exceptionnellement et après une preuve qui révèle non seulement que les conditions requises par la Cour suprême dans l'arrêt *Garcia Transport Ltée c. Cie Trust Royal* sont remplies, mais aussi que le client a renoncé à son droit moyennant une contrepartie et suite à des négociations entamées par lui alors qu'il disposait de la même force et des mêmes connaissances que l'entrepreneur ou le prestataire de services. Il doit aussi être conscient des risques pouvant résulter d'une telle renonciation. Bref, la validité de la renonciation par le client à son droit de résiliation unilatérale ne doit être maintenue par la Cour qu'exceptionnellement et sur une preuve qui établit que le client connaissait les risques et les conséquences qui en résultent.

**1416.** ... La renonciation peut être non équivoque lorsque l'intention de renoncer ou d'acquiescer au contenu de la clause de renonciation est démontrée.

**1417.** Une renonciation au droit de résiliation, répétons-le, doit faire l'objet d'une stipulation précise, claire et acceptée par le client en toute connaissance de cause ..... De même, une stipulation interdisant au client de faire appel aux services d'un autre prestataire ne constitue pas une renonciation au droit à la résiliation unilatérale, mais plutôt une renonciation partielle qui n'empêche pas le client de résilier unilatéralement le contrat et ainsi mettre fin à son projet.

...

**1419.** Par ailleurs, il appartient à l'entrepreneur de faire la preuve que le client a été bien informé de l'étendue du droit auquel il renonce et qu'il connaissait la nature et l'objet de son consentement. Il peut arriver qu'un client, qui ne connaît pas bien ses droits et qui n'est pas assisté par des professionnels pouvant l'en informer, renonce à son droit à la résiliation du contrat, sans même savoir qu'il le détenait. Ces situations fâcheuses permettent aux entrepreneurs ou prestataires de services de contourner l'application de la règle de protection prévue à l'article 2125 C.c.Q. et de faire indirectement ce qu'ils ne peuvent faire directement. Or, le droit conféré par cet article est important et vise à protéger les intérêts du client qui pourrait subir de graves conséquences.

[32] À l'évidence, les membres qui ont signé le contrat savaient qu'en cas de résiliation unilatérale, ils seraient appelés à payer des FRA, le contrat le stipule en toutes lettres. Toutefois, la clause ne réfère aucunement à une renonciation au droit à la résiliation unilatérale du contrat.

[33] Il n'y a pas ici lieu de qualifier la clause de « pénale » puisque la définition contenue au paragraphe 1 des *Modalités de service sans fil* de Bell indique que les FRA constituent une estimation des dommages et non une pénalité. Par conséquent, le

Tribunal ne peut conclure que « le client a exprimé une volonté de ne pas se prévaloir de son droit à la résiliation unilatérale sous peine de payer une indemnité »

**1417.** ... Le fait que la clause pénale indique le paiement d'un montant de pénalité en cas de résiliation unilatérale du contrat par le client ne constitue pas un indice suffisant et déterminant pour conclure à une renonciation expresse et sans équivoque puisque dans bien des cas, le droit prévu à l'article 2125 C.c.Q. est inconnu par le client.

[34] À la lumière de ce qui précède, le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune manifestation d'une quelconque renonciation au droit de résiliation unilatérale prévu à l'article 2125 C.c.Q. Or, les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q.

## **2. BELL A-T-ELLE DROIT À UNE COMPENSATION POUR LES RÉSILIATIONS?**

### **2.1 LE DROIT D'ÊTRE INDEMNISÉ POUR LE PRÉJUDICE SUBI**

[35] En effet, l'article 2129 C.c.Q. prévoit un régime d'indemnisation en matière de résiliation de contrat de services et précise les critères pour établir l'indemnité à payer en cas de résiliation sous l'article 2125 C.c.Q.

[36] L'article 2129 édicte ceci :

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 excédent 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.

[37] Le client qui exerce son droit de résiliation unilatérale est tenu de payer les frais et dépenses encourus par le prestataire de services et tenu « *de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir* ».

[38] Monsieur Vella a déclaré à plusieurs reprises à l'audience que le préjudice subi par Bell, lorsque le client résilie le contrat avant le terme, est la perte de revenus anticipés jusqu'à la fin du terme.



[39] La jurisprudence est claire, le terme « préjudice » ne comprend pas les pertes de profit anticipé par le cocontractant<sup>11</sup>. Le mot « préjudice » doit être interprété restrictivement<sup>12</sup>, l'article 2129 C.c.Q. étant une disposition dérogatoire au droit commun.

[40] En l'espèce, le rabais octroyé sur l'appareil sans fil constitue le préjudice réel subi par Bell puisque le gain futur, dont l'entreprise est privée, est exclu de l'indemnisation.

[41] De plus, la notion de « préjudice » contenue à l'alinéa 3 de l'article 2129 C.c.Q. doit être limitée à ce qui découle directement de la résiliation.

## **2.2 LA QUANTIFICATION DU PRÉJUDICE RÉEL SUBI PAR BELL**

[42] Chacune des parties a fait entendre son expert, monsieur Plante de Raymond Chabot Grant Thornton pour le compte de monsieur Gagnon et monsieur Dippon de Nera Economic Consulting pour Bell.

[43] Monsieur Plante est bachelier en administration des affaires et possède une maîtrise en gestion de profit. Il a participé en 2009 au Rapport sur l'étude d'impact du nouveau cadre législatif alors envisagé pour l'Office de la protection du consommateur concernant les contrats à exécution successive, notamment les services de téléphonie sans fil<sup>13</sup>.

[44] Son rapport se veut une validation de calculs afin de quantifier le préjudice subi par Bell<sup>14</sup>. Pour effectuer son mandat, il utilise les informations fournies par Bell et les données disponibles dans l'étude d'impact de l'Office de la protection du consommateur.

[45] L'approche de monsieur Plante se limite à quantifier la réclamation des membres en chiffrant l'excédent du trop versé par le client par rapport au préjudice réel.

[46] Il présente un tableau ajusté pour quantifier la réclamation en utilisant les données de monsieur Dippon, expert de Bell<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> *Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de golf Balmoral* [2003] R.J.Q. 3043 (C.A.).

<sup>12</sup> *W.M.I. Québec inc. c. 2328-9150 Québec inc.*, J.E. 97-837 (C.Q.).

<sup>13</sup> Pièce P-13.

<sup>14</sup> Pièce P-11A.

<sup>15</sup> Pièce P-11B.

[47] Après l'audience, monsieur Plante met son tableau à jour à la suite d'informations additionnelles reçues de Bell, lesquelles ont fait l'objet de questions demeurées sans réponse lors du procès<sup>16</sup>.

[48] Il soumet trois scénarios envisageables :

- 1) un calcul en fonction des COA/COM<sup>17</sup>;
- 2) un calcul avec les COA/COM majorés; et
- 3) un calcul avec les mêmes données en ajoutant un profit de 10 % sur l'appareil.

[49] Utilisant le tableau le plus récent, selon le scénario et l'année (2007 à 2013); la différence entre le montant réclamé par Bell et celui qui aurait dû l'être en fonction du rabais consenti sur l'appareil sans fil varie entre 189 \$ et 60 \$, représentant le trop versé par le client<sup>18</sup>.

[50] Quant à l'expert mandaté par Bell, monsieur Dippon, ce dernier est économiste et spécialiste en télécommunications.

[51] Pour compléter son mandat, à savoir analyser si les FRA facturés par Bell étaient justifiés d'un point de vue économique, il procède à construire une base de données en consultant les informations à l'interne chez Bell. Par la suite, il développe trois tests pour vérifier ses données : le « *Market test* », le « *Economic Harm test* » et le « *Handset discount test* ».

[52] Le Tribunal retiendra uniquement les résultats du « *Handset discount test* » puisqu'il établit le « préjudice réel » subi par Bell en ce qu'il met l'emphase sur les coûts reliés aux rabais sur les appareils par rapport aux FRA facturés, seul fondement pertinent pour quantifier son préjudice en vertu de l'article 2129 C.c.Q.

[53] Selon monsieur Dippon, la réclamation moyenne des FRA est de 249 \$ alors que le coût relié au rabais de Bell varie entre 226 \$ et 246 \$<sup>19</sup> (chiffres arrondis) soit une moyenne de 236 \$. C'est donc dire que les membres qui ont payé des frais d'annulation auraient, en moyenne, déboursé 13 \$ de plus que ce que l'article 2129 C.c.Q. permet à Bell de réclamer.

[54] Les données avec lesquelles les deux experts ont composé sont approximatives et basées sur des moyennes sans quoi l'exercice devenait impossible.

---

<sup>16</sup> Lettre du 17 juillet 2014.

<sup>17</sup> *Costs of acquisition / Costs of maintenance*.

<sup>18</sup> Selon l'année (2007 à 2013).

<sup>19</sup> Pièce D-24, pp. 16-18.

[55] L'écart entre les tableaux des experts s'explique en deux points : (tableau de quantification de monsieur Plante, scénario avec majoration du COA/COM + profit<sup>20</sup> et tableau 5 de monsieur Dippon, COA/COM + ajustement + profit<sup>21</sup>).

[56] Le premier écart : le calcul du rabais moyen de monsieur Plante est calculé sur la moyenne des coûts pour tous les clients de Bell, tant pour les services prépayés que les postpayés alors que monsieur Dippon ajuste le montant du rabais moyen en le divisant par le pourcentage d'abonnés ayant reçu un rabais sur leur appareil (postpayés), et ce, conformément à la preuve soumise.

[57] Le deuxième écart : monsieur Plante amortit le coût du rabais accordé par le nombre moyen de mois restant au contrat<sup>22</sup> alors que la preuve testimoniale, non contredite, est à l'effet que le forfait mensuel ne reflète aucun amortissement sur le rabais.

[58] Partant, le Tribunal favorise l'expertise de monsieur Dippon puisque les balises sur lesquelles monsieur Plante a basé la quantification de la réclamation sont erronées.

[59] Ce faisant, le Tribunal retiendra l'analyse du « *Handset discount test* »<sup>23</sup> de monsieur Dippon et décide que Bell aurait pu obtenir, en vertu de l'article 2129 C.c.Q., une compensation de 236 \$ pour le préjudice subi à la suite d'une résiliation alors que la moyenne des FRA facturés est de 249 \$<sup>24</sup>.

[60] La preuve ne permet pas au Tribunal de quantifier avec exactitude le nombre de membres qui ont payé des FRA. Le groupe est défini en fonction « *des personnes s'étant vues facturer des FRA* » et non « *des personnes ayant payé des FRA*, mais elle révèle une perception totale de FRA (de 2007 à 2013) de 21 313 173 \$ sur une facturation totale de 81 298 261 \$ des 293 289 membres du groupe. C'est donc dire que seuls 26 % des membres ont payé des FRA, portant ainsi le nombre de personnes touchées par le présent recours collectif à 76 255<sup>25</sup>.

[61] Le Tribunal ne peut ordonner à Bell de rembourser aux membres des FRA qu'ils n'ont pas payés même s'ils leur ont été facturés.

---

<sup>20</sup> Pièce P-11 (10 juillet 2014).

<sup>21</sup> Pièce D-24 (2007 à 2010).

<sup>22</sup> Calcul G, Pièce P-11.

<sup>23</sup> Test du rabais sur l'appareil.

<sup>24</sup> Pièce D-24, p. 14, tableau 3.

<sup>25</sup> Facturation totale : 81 298 266 \$.

Perception totale : 21 313 173 \$ = 26 % des membres ont payé.

293 289 x 26 % = 76 255 des membres ont payé.

[62] Seuls les membres qui ont payé des FRA ont droit à un remboursement de l'excédant du préjudice réel subi par Bell, totalisant la somme de 991 316 \$<sup>26</sup>.

[63] Compte tenu de la conclusion du Tribunal sur les articles 2125 et 2129 C.c.Q., il n'est pas nécessaire de développer longuement les arguments concernant les articles 1437 C.c.Q. et 8 LPC.

[64] Le Tribunal estime que Bell n'a pas enfreint ces dispositions puisque les membres n'ont pas subi de désavantage excessif et déraisonnable qui exige la bonne foi ni le caractère excessif, abusif et exorbitant de l'obligation du consommateur.

[65] Quant à l'argument du demandeur reposant sur l'adoption des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>27</sup>, le Tribunal ne saurait le retenir en ce que le législateur a certes voulu encadrer davantage des pratiques répandues par les fournisseurs de services de télécommunication pour tendre à une meilleure justice contractuelle mais elles n'ont aucune incidence sur le sort du présent recours.

### **3. LES MEMBRES DU GROUPE ONT-ILS DROIT À DES DOMMAGES PUNITIFS?**

[66] Outre le remboursement de l'excédant des FRA, le demandeur réclame une somme forfaitaire de 2 M\$ à titre de dommages punitifs.

[67] Le Tribunal ne peut accéder à cette demande puisque la preuve ne supporte pas cette réclamation.

[68] L'octroi de tels dommages-intérêts vise à réprimer les violations intentionnelles, malveillantes et/ou vexatoires et une conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse<sup>28</sup>.

[69] En l'espèce, Bell n'a violé ni le *Code civil du Québec* ni la *Loi sur la protection du consommateur*. En conséquence, les dommages-intérêts punitifs ne seront pas octroyés.

### **4. LE RECOUVREMENT SERA-T-IL COLLECTIF OU INDIVIDUEL?**

[70] Le Tribunal reprend les principes déjà énoncés dans l'affaire *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*<sup>29</sup> quant au mode de recouvrement :

---

<sup>26</sup> 76 255 x 13 \$ = 991 316 \$ excédant perçu.

<sup>27</sup> RLRQ, c. P-40.1.

<sup>28</sup> *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, paragr. 73 et 74.

<sup>29</sup> *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*, 500-06-000444-089, 28 février 2014.

- Le jugement final qui condamne à des dommages-intérêts ou au remboursement d'une somme d'argent donne lieu à un recouvrement collectif ou individuel.
- En matière de recours collectif, l'objectif de la réparation emboîte le pas sur le recouvrement individuel, lequel peut connaître un faible taux de réclamation<sup>30</sup>.
- Le recouvrement collectif consiste à ordonner au défendeur le dépôt d'une somme globale pour distribution éventuelle et se présente comme une ordonnance en deux étapes : le dépôt et ensuite le mode de distribution appropriée laquelle peut être individuelle ou collective.
- Le recouvrement individuel exige que chaque réclamant fasse valoir sa réclamation personnelle.
- Il appartient au juge du fond de choisir la modalité de recouvrement du groupe mais sa discrétion est toutefois encadrée par le libellé de l'article 1031 *C.p.c.* qui édicte que :

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

- Dans la mesure où le juge dispose d'une preuve suffisamment précise, le législateur donne préséance au recouvrement collectif. Il devient la règle alors que le recouvrement individuel demeure l'exception<sup>31</sup>.
- Si à partir des éléments de preuve, le Tribunal décide qu'il est possible d'en arriver à une certaine approximation quant au montant total des réclamations, il ordonnera le recouvrement collectif<sup>32</sup>.
- De cette manière, la réparation intégrale du préjudice subi est assurée.

---

<sup>30</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, p. 196.

<sup>31</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Thémis, 1996, p. 454.

<sup>32</sup> *Masson c. Thompson*, REJB 1997-00195 (C.S.), par. 173, confirmé par la Cour d'appel, REJB 2000-20972, par. 38 à 40, motifs du juge Gendreau.

- Pour paraphraser le professeur P.-C. Lafond<sup>33</sup>, un recouvrement collectif est possible même si l'identité de tous les membres n'est pas connue ni le montant exact des réclamations de chacun des membres.

[71] Fort de ces principes, le Tribunal établit à 991 316 \$ plus taxes le montant global de la réclamation que Bell devra rembourser aux membres, consommateurs et non consommateurs, ayant payé des FRA à la suite de la résiliation de leur contrat de téléphonie sans fil conclu entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 30 juin 2010, le tout pour une distribution ultérieure.

[72] Dans l'exercice de sa discrétion, le Tribunal doit rechercher les modalités de distribution qui profiteront à une proportion significative des membres du groupe ou, à tout le moins, qui sont en lien avec l'objet du recours<sup>34</sup>.

#### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

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

[74] **DÉCLARE** que les membres n'ont pas renoncé au droit de résiliation accordé par l'article 2125 C.c.Q.;

[75] **ORDONNE** un recouvrement collectif pour les membres du groupe ayant payé des frais de résiliation anticipée de leur contrat de téléphonie sans fil conclu entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 30 juin 2010;

[76] **CONDAMNE** la défenderesse Bell Mobilité inc. à déposer au Greffe de la Cour supérieure 991 316 \$ plus taxes, les intérêts et l'indemnité additionnelle depuis le 5 janvier 2010, date de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le recours collectif dans les 30 jours du présent jugement;

[77] **REJETTE** la demande des membres qui n'ont payé aucuns frais de résiliation;

[78] **CONVOQUE** les parties devant le Tribunal à une date ultérieure afin de déterminer le mode de distribution;

---

<sup>33</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, pp. 191 à 205.

<sup>34</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif, le rôle du juge et sa conception de la justice – impact et évolution*, Les Éditions Yvon Blais, Cowansville, pp. 198, 208-210.

[79] **LE TOUT** avec dépens contre la défenderesse, Bell Mobilité inc., incluant les frais d'expert et l'avis aux membres.

---

FRANCINE NANTEL, J.C.S.

Me David Bourgoïn  
Me Benoit Gamache  
BGA Avocats  
Avocats du demandeur

Me Marie Audren  
Me Emmanuelle Rolland  
Borden Ladner Gervais  
Avocats de la défenderesse

Dates d'audience : 1<sup>er</sup>, 2, 3 et 4 avril 2014