

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

N° : 540-06-000013-161

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

SERVICE D'ENTRETIEN OPTIMUM INC.

Demanderesse

c.

CONCESSION A25, S.E.C.

Défenderesse

DÉFENSE DE CONCESSION A25, S.E.C.

**AU SOUTIEN DE SA DÉFENSE, LA DÉFENDERESSE CONCESSION A25, S.E.C.
EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Quant aux paragraphes 1 à 4 de la *Demande introductive d'instance en action collective modifiée* datée du 1^{er} mars 2018 (la « **Demande** »), elle s'en rapporte au jugement de l'honorable Jean-Yves Lalonde, j.c.s., niant tout ce qui n'y est pas conforme.
2. Elle admet le paragraphe 4.1.
3. Elle ignore les paragraphes 4.2 à 4.4.
4. Quant aux paragraphes 4.5 à 4.7, elle s'en remet aux pièces produites, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
5. Quant au paragraphe 5, elle s'en remet à l'État des renseignements d'une personne morale au registre des entreprises produit sous la cote P-1, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
6. Elle ignore les paragraphes 5 et 6.
7. Quant au paragraphe 7, elle s'en remet aux relevés mensuels de Pachem Distribution Inc. (ci-après « **Pachem** ») produit sous la cote P-9, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
8. Elle prend acte des admissions contenues au paragraphe 8.
9. Quant au paragraphe 9, elle s'en remet aux documents produits sous la cote P-2, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
10. Elle prend acte des admissions contenues au paragraphe 10.
11. Le paragraphe 11 soulève une question de droit et non un fait.

12. Quant au paragraphe 12, elle s'en remet aux documents produits sous la cote P-5, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
13. Elle admet les paragraphes 13, 14 et 15.
14. Quant au paragraphe 16, elle s'en remet aux conditions d'utilisation produites sous la pièce P-2, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
15. Elle nie, tel que rédigé, le paragraphe 17 puisque l'envoi de la facture ne se fait pas automatiquement.
16. Elle admet le paragraphe 18.
17. Quant au paragraphe 19, elle s'en remet aux documents produits sous la cote P-3, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
18. Elle nie le paragraphe 20 tel que rédigé.
19. Quant au paragraphe 21, elle s'en remet aux conditions d'utilisation produites sous la cote P-2 ainsi qu'à la grille tarifaire (P-6), niant tout ce qui n'y est pas conforme.
20. Quant au paragraphe 22, elle nie tel que rédigé puisque ces frais sont encadrés par la loi et la réglementation pertinente.
21. Elle nie, tel que rédigé, le paragraphe 23, puisque la grille tarifaire produite sous la cote P-6 indique les frais qu'elle facture selon la situation de chaque usager et non qu'elle « peut » facturer.
22. Elle admet le paragraphe 24 quant à la grille tarifaire.
23. Quant aux paragraphes 25, 26 et 27, elle s'en remet aux documents produits sous la cote P-6, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
24. Quant au paragraphe 28, elle nie tel que rédigé puisque ces modalités visent avant tout à faciliter le paiement par les usagers et la perception de sommes qui appartiennent à l'État.
25. Elle admet les paragraphes 29 et 30.
26. Elle nie le paragraphe 31 et la qualification juridique utilisée.
27. Quant au paragraphe 32, elle s'en rapporte aux conditions d'utilisation produites sous la cote P-2, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
28. Quant aux paragraphes 33 à 35, elle s'en remet au règlement allégué, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
29. Elle admet le paragraphe 36 en ce qui a trait aux détenteurs de comptes-clients et de transpondeurs.

30. Quant au paragraphe 37, elle s'en remet aux documents produits sous la cote P-6, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
31. Quant au paragraphe 38, elle ignore les bases de l'évaluation faite par la Demanderesse.
32. Quant aux paragraphes 39 et 39.1, elle s'en remet aux relevés mensuels produits sous la côte P-9, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
33. Elle prend acte des admissions contenues au paragraphe 40.
34. Elle nie le paragraphe 41, les modalités étant plutôt imposées par la loi et non par Concession A25 S.E.C. (la « Défenderesse » ou « Concession A25 »).
35. Quant aux paragraphes 42 à 44, elle s'en remet aux relevés des transactions produits sous la cote P-9, ajoutant que la Demanderesse ainsi que Pachem ont économisé en choisissant les options les plus avantageuses pour leur utilisation du système de péage.
36. Quant aux paragraphes 45 et 46, elle s'en remet aux relevés mensuels produits sous la cote P-9.
37. Elle nie les paragraphes 47 et 48 et s'en remet au règlement ainsi qu'à la grille tarifaire.
38. Les paragraphes 49 et 50 allèguent des règles de droit.
39. Elle nie les paragraphes 51 à 63.
40. Les paragraphes 64 à 83 relèvent de l'argumentation et font valoir une position erronée en droit.
41. Elle nie le paragraphe 84 puisque chaque membre est libre de suspendre son compte en tout temps.
42. Elle nie les paragraphes 85 à 92.

ET POUR PLUS AMPLE DÉFENSE, LA DÉFENDERESSE AJOUTE CE QUI SUIT :

A- Le pont à péage de l'autoroute A25

43. Le pont à péage de l'autoroute A25 (ci-après le « Pont A25 » ou le « Pont ») a été réalisé dans le cadre d'un partenariat public-privé entre Concession A25 et le gouvernement du Québec.
44. Le Pont A25 est entré en service le 21 mai 2011. Il fut rebaptisé pont Olivier-Charbonneau en mai 2012.
45. Ce Pont d'une longueur de 1200 mètres relie l'Est de l'Île de Montréal et Laval, en enjambant la Rivière-des-Prairies. Il est, avec le pont Serge-Marcil, l'un des deux ponts à péage du Québec.

46. Le Pont A25 est le premier pont au Québec à utiliser un système de péage entièrement électronique, dit « à flux continu », qui assure la fluidité de la circulation.
47. Il n'y a aucune guérite ni poste de péage sur ce Pont, la perception des frais étant gérée électroniquement, ce qui ne requiert aucun arrêt, ni ralentissement du véhicule.
48. Le choix de ce concept et du mode de perception fut celui du gouvernement. La Défenderesse a remporté l'appel d'offres visant la réalisation du projet, conformément à ces spécifications.
49. Le passage du véhicule sur le Pont A25 est capté soit par un « transpondeur », pour les véhicules qui en sont dotés, soit par une caméra.
50. Le transpondeur est une vignette autocollante avec puce électronique, permettant de détecter le passage du véhicule. Chaque passage détecté est ainsi enregistré automatiquement au compte de l'usager.
51. Pour les véhicules qui n'ont pas de transpondeur, le passage est capté par une caméra, qui photographie la plaque d'immatriculation.
52. Si le propriétaire du véhicule a ouvert un compte-client auprès de la Défenderesse, alors le passage y sera enregistré. Sinon, la Défenderesse est autorisée par la *Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructure de transport*, RLRQ c P-9.001 (la « **Loi sur les partenariats** ») à recueillir, auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec, les coordonnées du titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule, qui recevra une facture par la poste, comprenant le péage et les frais administratifs prévus à la grille tarifaire.

B- La grille tarifaire et les frais

53. Les frais d'administration sont fixés conformément au *Règlement concernant les infrastructures routières à péage exploitées en vertu d'une entente de partenariat public-privé*, RLRQ c. P-9.001, r. 3 (ci-après le « **Règlement** »), selon une grille tarifaire dont la version de 2012 est produite au soutien des présentes comme **Pièce D-1**, publiée à la Gazette officielle du Québec dont une copie est produite au soutien des présentes comme **Pièce D-2**.
54. Cette grille tarifaire prévoyait les frais d'administration suivants en juillet 2012 :

FRAIS D'ADMINISTRATION				
	DESCRIPTION	CATÉGORIE A	CATÉGORIE B	CATÉGORIE C
FRAIS MENSUELS APPLICABLES POUR CHAQUE VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT EN RÉGLE ET ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR QUI FONCTIONNE*				
●	Frais de gestion administrative du compte-client pour les comptes avec réapprovisionnement automatique	1,02\$	1,02\$	1,02\$
●	Frais de gestion administrative du compte-client pour les comptes sans réapprovisionnement automatique	2,54\$	2,54\$	2,54\$
FRAIS PAR PASSAGE APPLICABLES POUR TOUT VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT EN RÉGLE MAIS QUI N'EST PAS ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR*				
●	Frais de perception du tarif de péage par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule	3,00\$	3,00\$	3,00\$
FRAIS APPLICABLES POUR TOUT PASSAGE D'UN VÉHICULE QUI N'EST PAS INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT				
●	Frais d'administration relatifs à la perception du tarif de péage (1 ^{ère} demande de paiement) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule	5,00\$	5,00\$	5,00\$
●	Frais de recouvrement du tarif de péage et des frais d'administration (deuxième demande de paiement, par courrier recommandé) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage et aux frais d'administration encourus pour le passage du véhicule	27,50\$	27,50\$	27,50\$

55. Les frais d'administration de 5 \$ par passage peuvent être réduits de trois façons, soit : (i) en ouvrant un compte-client, ce qui réduit les frais de 5 \$ à 3 \$ par passage, (ii) en utilisant un transpondeur, ce qui les réduit à 2,54 \$ par mois, sans égard au nombre de passages, et (iii) en optant pour le réapprovisionnement automatique, ce qui les réduit de 2,54 \$ à 1,02 \$ par mois.¹
56. Ces réductions sont cumulatives, de sorte que la réduction maximale est obtenue par le client qui ouvre un compte-client, choisit d'utiliser un transpondeur et opte pour le réapprovisionnement automatique.
57. Les membres du groupe ont choisi d'avoir un compte-client assorti d'un transpondeur, réduisant ainsi les frais d'administration applicable.
58. C'est le cas de la Demanderesse ainsi que de Pachem qui avaient opté pour le réapprovisionnement automatique et qui payaient ainsi 1,02 \$ par véhicule par mois de frais d'administration plutôt que 5 \$ par passage², ce qui fut très avantageux pour ces derniers, tel que démontré ci-après.

C- La connaissance de la grille tarifaire et des frais

59. La grille tarifaire a été publiée à la *Gazette officielle du Québec*, conformément aux articles 5 ss. du Règlement, tel qu'il appert d'un extrait de la *Gazette officielle* du 9 mai 2012 déjà produit comme Pièce D-2.

¹ Ces montants ont fluctué au fil des ans suivant les modifications de la grille tarifaire.

² Ces montants ont fluctué au fil des ans suivant les modifications de la grille tarifaire.

60. La première grille tarifaire et chacune des modifications subséquentes ont été publiées de la même façon.
61. La grille tarifaire et les frais d'administration ont aussi fait l'objet d'une publicité considérable dans les médias, tel qu'il sera démontré à l'audition.
62. La Demanderesse reconnaît avoir ouvert un compte-client avec un transpondeur puisque « tout le monde le savait que si tu as pas de transpondeur, ça coute plus cher » (sic). (Interrogatoire de M. Philippe Calvé le 15 mai 2018, page 10).
63. Au cours du processus d'inscription, les membres sont aussi clairement informés de l'existence et du montant des frais.
64. En effet, pour ouvrir un compte-client chez la Défenderesse, l'utilisateur doit remplir un formulaire, indiquant son nom et ses coordonnées, les informations relatives au(x) véhicule(s), etc., tel qu'il appert du formulaire pertinent produit au soutien des présentes comme **Pièce D-3**.
65. Il y a deux façons d'obtenir ce formulaire d'inscription. La plupart des abonnés se sont inscrits en remplissant le formulaire sur le site Web de la Défenderesse, alors qu'une faible proportion d'entre eux l'ont fait en personne, à ses bureaux.
66. Le formulaire demande notamment de choisir une option pour le péage, soit par l'usage d'un transpondeur ou le péage par vidéo.
67. L'abonné doit aussi choisir entre le réapprovisionnement « automatique » ou « manuel » du compte, qui sont décrits comme suit :

Méthode de réapprovisionnement	<input type="checkbox"/> Réapprovisionnement automatique par carte de crédit (entrez les informations de la carte de crédit ci-dessous) <input type="checkbox"/> Réapprovisionnement manuel (la méthode de paiement manuel inclut les cartes de crédit, les chèques, les mandats, les paiements en espèces / par carte de débit. Les paiements en espèces et par carte de débit sont seulement acceptés en personne, au Centre de services à la clientèle A25)
---------------------------------------	---

68. L'utilisateur doit lire les conditions d'utilisation (les « **Conditions d'utilisation** ») qui sont jointes au formulaire et confirmer son acceptation en signant, par écrit ou de manière électronique. Une copie des Conditions d'utilisation est produite au soutien des présentes comme **Pièce D-4**.
69. Ces Conditions d'utilisation (Pièce D-4) réfèrent expressément aux frais d'administration et à la tarification en vigueur, en invitant à la consulter sur le site Web, notamment aux articles 2, 7 a), 7 d), 7 e), 7 g), 8 a), 8 b), 8 c), 8 f), et 10 b) et 11.
70. Il est clair des Conditions d'utilisation (Pièce D-4), notamment aux articles 2 et 8, que les frais seront facturés selon la grille tarifaire en vigueur, qui énonce expressément les frais mensuels d'administration reliés à un compte-client.
71. La grille tarifaire est toujours portée à l'attention des clients et facile d'accès, notamment sur le site web de la Défenderesse : <http://www.a25.com/>

tel qu'il appert des pages Web pertinentes produites au soutien des présentes comme **Pièce D-5**.

72. La page d'accueil du site Web, où les usagers doivent s'inscrire, met en évidence une icône très visible intitulée « Grille tarifaire ». Un simple clic permet d'y accéder.
73. Or, M. Calvé admet ne pas se souvenir d'avoir pris connaissance de la grille tarifaire au moment d'ouvrir son compte par le biais du site Web de la Défenderesse (Interrogatoire de M. Philippe Calvé le 15 mai 2018, page 15).
74. Ceux qui ont signé le formulaire d'inscription après le 1er juin 2014 ont aussi trouvé une autre mention expresse et redondante des frais mensuels, comme suit :

Réapprovisionnement automatique par carte de crédit (entrez les informations de la carte de crédit ci-dessous) (frais d'administration 1,04\$/mois)

tel qu'il appert du formulaire déjà produit sous la Pièce D-3.

75. Selon la procédure standard, ceux qui s'inscrivent aux bureaux de Concession A25 reçoivent des explications sur les tarifs et les frais d'administration, en plus de recevoir le formulaire d'inscription et les Conditions d'utilisation (Pièce D-4). La grille tarifaire pertinente est aussi disponible dans un présentoir pour quiconque souhaite en prendre une copie.
76. Les clients sont aussi informés de toutes les modifications de la grille tarifaire, par courriel ou par la poste, selon le mode de communication qu'ils ont choisi, au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur.
77. Après réception du formulaire d'inscription, la Défenderesse ouvre le compte-client et elle achemine le transpondeur aux clients qui ont choisi cette option.
78. Le transpondeur envoyé au client est accompagné d'un dépliant intitulé « *Trousse de bienvenue* », qui contient un guide simple d'installation du transpondeur, ainsi qu'un rappel explicite des tarifs de péage et frais d'administration applicables, tel qu'il appert du dépliant et de la lettre d'accompagnement, produits au soutien des présentes comme **Pièce D-6**.
79. Les frais d'administration sont donc dévoilés en toute transparence, à maintes reprises.
80. M. Calvé a lui-même donné l'autorisation de les payer avec sa carte de crédit (Interrogatoire de M. Philippe Calvé le 15 mai 2018, page 12).
81. La Demanderesse ne nie pas avoir eu connaissance de ces frais, son représentant, M. Calvé, prétendant simplement qu'il ne s'en souvient plus à cause du temps passé depuis son inscription.

D- Les bénéfices pour la Demanderesse et des usagers

82. La Demanderesse a sélectionné la méthode de paiement avec réapprovisionnement automatique, par carte de crédit.
83. Elle a accepté les Conditions d'utilisation (Pièce D-4) de Concession A25 et les frais d'administration et de passage lui ont toujours été facturés conformément aux grilles tarifaires en vigueur.
84. La grille tarifaire assure aux abonnés qui sont dans la situation de la Demanderesse les tarifs les plus avantageux pour l'utilisation du Pont A25.
85. Ainsi, les frais mensuels facturés à la Demanderesse pour l'ensemble des véhicules enregistrés au compte depuis le 5 décembre 2012 jusqu'à juin 2018 se détaillent comme suit :

MOIS VISÉS	FRAIS MENSUELS (\$)
Décembre 2012	3.06
Janvier 2013 à mai 2013	15.30
Juin 2013 à mai 2014	37.08
Juin 2014 à mai 2015	37.44
Juin 2015 à mai 2016	37.80
Juin 2016 à mai 2017	48.15
Juin 2017 à mai 2018	56.68
Juin 2018	4.44
TOTAL:	239.95

86. Pendant cette même période, la Demanderesse a effectué 236 passages sur le Pont A25. Elle aurait donc payé plus de 1 180 \$ en frais d'administration par passage (236 x 5 \$ en ignorant les cents), au lieu des 239.95 \$ qu'elle a payés grâce à son statut de détentrice d'un compte-client avec transpondeur et réapprovisionnement automatique.
87. M. Calvé admet que depuis l'ouverture du compte de la Demanderesse en octobre 2011, chaque année il a été plus avantageux de payer des frais d'administration mensuels plutôt que des frais d'administration par passage (Interrogatoire de M. Philippe Calvé le 15 mai 2018, pages 43-44).

88. Quant à Pachem, les frais mensuels lui ayant été facturés pour l'ensemble des véhicules enregistrés au compte depuis le 5 décembre 2012 jusqu'à juin 2018 se détaillent comme suit :

MOIS VISÉS	FRAIS MENSUELS (\$)
Décembre 2012	4,08
Janvier 2013 à mai 2013	20,40
Juin 2013 à mai 2014	49,44
Juin 2014 à mai 2015	54,08 ³
Juin 2015 à mai 2016	50,40
Juin 2016 à mai 2017	51,36
Juin 2017 à mai 2018	52,32
Juin 2018	4,44
TOTAL:	286,52

89. Pendant cette période, Pachem a donc effectué 997 passages sur le Pont A25. Pachem aurait donc payé plus de 4 985 \$ en frais d'administration par passage (997 x 5 \$ en ignorant les cents), au lieu des 286.52 \$ qu'elle a payés grâce à son statut de détentrice d'un compte-client avec transpondeur et réapprovisionnement automatique.
90. Visiblement, chaque année il a été plus avantageux de payer des frais d'administration mensuels plutôt que des frais d'administration par passage pour Pachem également.

E- Les frais ne sont pas abusifs

91. Sans aucunement admettre que les articles de lois invoqués par la Demanderesse s'appliquent en l'espèce, la prétention que les frais mensuels en litige seraient abusifs est mal fondée.
92. D'abord, les frais de 1 \$ sont sous le plafond permis par la réglementation et leur montant est objectivement minime, voire dérisoire en comparaison avec les avantages reçus.
93. Grâce à son contrat, la Demanderesse obtient notamment les avantages suivants :

³ Pachem est passé de 4 véhicules enregistrés au compte à 3 véhicules enregistrés au compte en octobre 2016.

- L'utilisation gratuite d'un transpondeur, qui permet d'identifier son véhicule et lui évite l'identification par le système vidéo, qui entraînerait des frais plus élevés;
 - Une réduction appréciable des frais qui seraient payables selon les autres options;
 - Le paiement automatique dans les délais, sans démarche additionnelle, ce qui sauve du temps, ainsi que des possibles frais de retard, de poste et de chèques.
94. Loin d'être une quelconque exploitation, l'abonnement mensuel réduit les obligations de la Demanderesse et lui procure des avantages importants, qui lui font économiser temps et argent.
95. Ainsi, la Demanderesse a payé un total de 239.95 \$ en frais mensuels de décembre 2012 à juin 2018, au lieu de payer plus de 1 180 \$ en frais d'administration par passage.
96. Les mêmes constatations quant aux avantages et aux économies de temps et argents s'appliquent dans le cas de Pachem.
97. Par ailleurs, les Conditions d'utilisation (Pièce D-4) formant partie intégrante du contrat prévoient, à l'article 11, le droit pour chaque membre de suspendre les activités de son compte en tout temps, sans aucuns frais.
98. M. Calvé a confirmé qu'il ne souhaite pas suspendre ainsi le compte de la Demanderesse, vu les avantages que lui procure le contrat, dont la faculté d'emprunter le Pont à sa guise, à frais réduits (Interrogatoire de M. Philippe Calvé le 15 mai 2018, page 37).
99. Cette volonté de continuer à profiter des avantages du contrat est une preuve éloquente que la Demanderesse ne se sent pas et n'est pas exploitée. Il s'agit aussi d'une confirmation du contrat, qui rend irrecevable la Demande.
100. Loin d'être abusif, le contrat procure à la Demanderesse des avantages et rabais appréciables. L'annulation des frais mensuels impliquerait d'ailleurs une obligation pour les membres de payer des frais d'administration de 5 \$ par passage, ce qui serait contraire à leurs intérêts.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

REJETER la Demande introductive d'instance en action collective;

LE TOUT avec frais de justice.

COPIE CONFORME

Montréal, le 7 juillet 2018


STIKEMAN ELLIOTT
S.E.N.C.R.L., s.r.l.

(S) *STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.*

STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Avocats de la Défenderesse
Concession A25, S.E.C.
(Me Yves Martineau et Me Marjorie Bouchard)
1155, boul. René-Lévesque Ouest, 41^e étage
Montréal, Québec H3B 3V2
Tél. : 514-397-3380
Télec. : 514-397-3580
Courriel : ymartineau@stikeman.com

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL
N°. : 540-06-000013-161

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

SERVICE D'ENTRETIEN OPTIMUM INC.
Demanderesse

c.

CONCESSION A25, S.E.C.

Défenderesse

LISTE DES PIÈCES « D » DE LA DÉFENDERESSE
--

- PIÈCE D-1 :** Copie de la grille tarifaire de 2012;
- PIÈCE D-2 :** Copie de la publication de la grille tarifaire dans la Gazette officielle du Québec le 9 mai 2012;
- PIÈCE D-3 :** Copie du formulaire d'inscription de l'utilisateur;
- PIÈCE D-4 :** Copie des Conditions d'utilisation;
- PIÈCE D-5 :** Copie des pages web pertinentes du site de la Défenderesse, <http://www.a25.com/>;
- PIÈCE D-6 :** Copie du dépliant et de la lettre d'accompagnement de la Trousse de bienvenue;
en liasse

COPIE CONFORME

Montréal, le 7 juillet 2018


STIKEMAN ELLIOTT
S.E.N.C.R.L., s.r.l.

(S) STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.

STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Avocats de la Défenderesse
Concession A25, S.E.C.
(Me Yves Martineau et Me Marjorie Bouchard)
1155, boul. René-Lévesque Ouest, 41^e étage
Montréal, Québec H3B 3V2
Tél. : 514 397 3380
Télec. : 514 397 3580
Courriel : ymartineau@stikeman.com