

## COUR D'APPEL

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-028615-193, 500-09-028616-191  
(500-06-000922-183)

DATE : 14 décembre 2020

---

**FORMATION : LES HONORABLES FRANÇOIS PELLETIER, J.C.A.  
MARK SCHRAGER, J.C.A.  
MARIE-JOSÉE HOGUE, J.C.A.**

---

No : 500-09-028615-193  
**TÉLÉBEC**  
APPELANTE – défenderesse  
c.

**9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO**  
INTIMÉE – demanderesse

---

No : 500-09-028616-191  
**9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO**  
APPELANTE – demanderesse  
c.

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**  
INTIMÉE – défenderesse

---

ARRÊT

---

[1] Les appelantes se pourvoient contre un jugement rendu le 10 septembre 2019 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable André Prévost), lequel accueille

la demande d'exercer une action collective à l'égard de Télébec tout en refusant une telle demande à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. (« Vidéotron »).

[2] Pour les motifs du juge Schragger, auxquels souscrivent les juges Pelletier et Hogue, **LA COUR** :

**DANS LE DOSSIER 500-09-028615-193 :**

[3] **REJETTE** l'appel avec frais de justice;

**DANS LE DOSSIER 500-09-028616-191 :**

[4] **ACCUEILLE** l'appel les avec les frais de justice et prononçant le jugement qui aurait dû être rendu en première instance;

[5] **ACCUEILLE** la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. avec les frais de justice;

[6] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Vidéotron s.e.n.c. afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

[7] **ATTRIBUE** à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

[8] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Vidéotron s.e.n.c. sont-ils abusifs?

b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?

c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?

d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?

e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[9] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;

b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;

c) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisation individuelle selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;

e) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

f) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

[10] **IDENTIFIE** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

- Le montant des dommages individuels;

[11] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi;

[12] **FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[13] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

[14] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef de la Cour supérieure pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

[15] **ORDONNE** au greffier de la Cour supérieure, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

[16] **CONDAMNE** Vidéotron s.en.c. aux frais de publication et de diffusion de l'avis aux membres.

---

FRANÇOIS PELLETIER, J.C.A.

---

MARK SCHRAGER, J.C.A.

---

MARIE-JOSÉE HOGUE, J.C.A.

Me Vincent De L'Étoile  
Me Sandra Desjardins  
LANGLOIS AVOCATS  
Pour Télébec

Me David Bourgoïn  
BGA INC.  
Pour 9238-0831 QUÉBEC INC.

Me Marie-Louise Delisle  
Me Érika Normand-Couture  
WOODS  
Pour Vidéotron

Date d'audience : 17 novembre 2020

---

## MOTIFS DU JUGE SCHRAGER

---

### I- INTRODUCTION

[17] Les appelantes se pourvoient contre un jugement rendu le 10 septembre 2019 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable André Prévost), lequel accueille la demande d'exercer une action collective à l'égard de Télébec tout en refusant une telle demande à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. (« Vidéotron »)<sup>1</sup>.

[18] Le premier appel, entrepris par Télébec, porte sur la compétence de la Cour supérieure au regard de la demande et des arrêts récents de la Cour, *Bell Canada c. Aka-Trudel* et *Masson c. Telus Mobilité*<sup>3</sup>. L'appelante soumet principalement à la Cour que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») a compétence exclusive quant au litige, ce dernier relevant de la *Loi sur les télécommunications*<sup>4</sup>. Cet appel soulève également des questions relatives aux critères à rencontrer aux fins de l'autorisation d'une action collective en vertu des paragraphes 1 et 2 de l'article 575 *C.p.c.*

[19] Le deuxième appel, entrepris par 9238-0831 Québec inc., porte quant à lui sur l'analyse du deuxième critère d'autorisation de l'action collective et sur la suffisance des faits allégués au regard des conclusions recherchées.

### II- LES FAITS

[20] Les faits essentiels ne sont pas contestés par les parties.

[21] 9238-0831 Québec inc., faisant affaire sous le nom Caféier-Boustifo (« Boustifo ») exploite une « brûlerie-café-bistro » dans la région du Témiscamingue.

[22] Le 18 février 2011, Boustifo conclut un contrat de service de téléphonie filaire et d'Internet avec Télébec. Le forfait mensuel pour les services téléphoniques s'élève alors à 60,25 \$ plus taxes<sup>5</sup>. Le contrat est d'une durée de 60 mois et prend fin le 19

---

<sup>1</sup> *Télébec c. 9238-0831 Québec inc.*, 2019 QCCA 192 [jugement entrepris].

<sup>2</sup> *Bell Canada c. Aka-Trudel*, 2018 QCCA 829, demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 21 février 2019, no. 38205) [*Aka-Trudel*].

<sup>3</sup> *Masson c. Telus Mobilité*, 2019 QCCA 1106, demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 9 avril 2020, no. 38820 [*Masson*].

<sup>4</sup> *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, ch. 38 (ci-après « *Loi sur les télécommunications* »).

<sup>5</sup> Le forfait Internet s'élève à 39,95 \$, mais n'est pas en litige puisque Boustifo n'a pas résilié ce contrat vu le manque de compétition dans sa région.

mars 2016. Une clause de renouvellement automatique est prévue dans le contrat. De plus, le Tarif général de Télébec prévoit des frais dans le cas d'une résiliation unilatérale de la part du client. Plus précisément, la clause prévoyant ceux-ci est ainsi rédigée :

#### 2.8.4 Modalités

##### 1. Période contractuelle

a) La période contractuelle du service Centrex Télébec est d'une durée minimale de 1 an, 3 ans ou 5 ans.

b) L'abonné peut résilier un contrat du service Centrex de 1 an, 3 ans ou 5 ans, à la condition de payer les frais de résiliation calculés selon ce que prévoit l'article d) ci-après.

c) Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si l'abonné conserve au moins 50 % des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou 50 % des lignes Centrex louées à la date de résiliation du contrat, la quantité de lignes la plus élevée étant utilisée.

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = T.M./ N.L.R. \times (N.L.R. - 50 \% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

[23] Dans une lettre datée du 5 janvier 2016, Télébec informe Boustifo que son contrat viendra à échéance le 19 mars 2016 et, qu'à défaut d'un avis contraire, il sera renouvelé selon les mêmes conditions. Elle lui donne alors un délai de 30 jours à la suite de la réception de cet avis afin de manifester son intention de ne pas renouveler le contrat.

[24] Le 13 avril 2016, Télébec fait parvenir une lettre à Boustifo lui indiquant que son contrat a été renouvelé.

[25] À l'automne 2017, Boustifo communique avec Télébec afin de mettre fin à son contrat. Un représentant de cette dernière l'informe alors que des frais de résiliation de 1 760 \$ plus taxes lui seront facturés, ce qui équivaut environ à 50 % du coût des services pour le terme du contrat.

[26] Boustifo s'adresse alors à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication et au CRTC alléguant qu'elle n'a jamais été informée des conditions du renouvellement. Elle conteste également les frais de résiliation qu'elle trouve abusifs considérant qu'elle n'a reçu aucune gratuité ou réduction sur le prix d'un appareil ou sur un équipement en contrepartie de son engagement initial. Ces démarches ne donnent aucun résultat concret.

[27] Le 7 avril 2018, Boustifo résilie son contrat de téléphonie filaire. Télébec lui facture alors 1 474,37 \$ plus taxes à titre de frais de résiliation. Elle refuse de payer ces frais.

[28] Elle demeure cliente de Télébec pour ses services Internet, vu l'absence de concurrence dans sa région.

[29] Elle allègue que Vidéotron impose des frais de résiliation similaires, ce qui doit donner lieu à des sanctions.

[30] Boustifo demande alors la nullité des clauses de résiliation de contrat ainsi que des dommages-intérêts représentant l'intégralité des frais de résiliation perçus afin de sanctionner les pratiques de commerce quant à l'imposition de frais de résiliation et de renouvellement de contrat.

[31] Le 10 septembre 2019, le juge de première instance accueille la demande à l'égard de Télébec et autorise l'exercice de l'action collective. Il rejette toutefois celle à l'égard de Vidéotron avec frais de justice.

### III- JUGEMENT ENTREPRIS

[32] Le juge rappelle les principes dégagés dans l'arrêt *Gagnon*<sup>6</sup> à l'égard des articles du *Code civil du Québec* prévoyant le droit à la résiliation et les conséquences qui en découlent. Il souligne notamment que, n'étant pas d'ordre public, il est possible de renoncer au droit à la résiliation, qui emporte également une renonciation à l'article 2129 C.c.Q. prévoyant les conséquences de l'exercice de ce droit. Par contre, il affirme

---

<sup>6</sup> *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, demande d'autorisation d'appeler à la Cour suprême rejetée, 6 juillet 2017, no 37303 [*Gagnon*].

que même si une personne conserve le droit de résilier un contrat, rien ne fait obstacle à ce que des parties conviennent à l'avance de l'indemnité à payer en cas de résiliation.

[33] Le juge constate alors que le contrat de téléphonie de Vidéotron contient une clause de renonciation à la résiliation. Il en est de même pour les abonnements Internet effectués dans le cadre d'une promotion en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres. Il détermine qu'au regard des principes dégagés dans l'arrêt *Gagnon*<sup>7</sup>, ces situations doivent être exclues du groupe visé par la demande d'autorisation.

[34] Il note également que le contrat de Vidéotron opère une distinction entre la période d'abonnement prolongée à tarif réduit et celle visée par une promotion. Il souligne que la demande ne contient aucune allégation de fait se rapportant aux frais imposés lors d'une résiliation pendant une « période d'abonnement prolongée à tarif réduit » alors que de tels frais ne sont prévus que pour les abonnements conclus dans le cadre d'une promotion. Ainsi, il détermine que Boustifo ne parvient pas à établir une apparence de droit à l'égard de Vidéotron.

[35] Le juge conclut néanmoins à la présence d'une apparence de droit à l'égard de Télébec tout en soulignant que l'analyse du caractère abusif ou non des clauses devra être faite lors du procès au fond.

[36] Il statue également, à ce stade, qu'au regard de la jurisprudence récente de la Cour, il a compétence pour se prononcer sur la question faisant l'objet du litige. Il rejette ainsi l'argument voulant que le CRTC soit seul compétent pour entendre le litige.

[37] Rappelant qu'au stade de l'autorisation, le seuil nécessaire demeure faible afin d'établir l'existence de questions communes, le juge conclut que le critère est satisfait en l'espèce. Il conclut en outre que les questions soumises sont communes à l'ensemble du groupe, à l'exception de celle concernant le montant des dommages attribuables à chaque membre. Il rejette du même souffle l'argument de Télébec soutenant que le litige ne peut faire l'objet d'un examen collectif puisque l'analyse des prestations respectives de chacune des parties doit être faite afin de déterminer si l'indemnité prévue dans le contrat est abusive en indiquant que cet argument a déjà été rejeté dans plusieurs affaires similaires.

[38] Ce faisant, il accueille la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Télébec et attribue à Boustifo le statut de représentante à l'égard du groupe suivant :

Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Télébec des conditions ou des frais de résiliation de contrat.

---

<sup>7</sup> *Gagnon*, *supra*, note 6.



[39] Il identifie également les principales questions communes comme suit :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Télébec sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

#### **IV- QUESTIONS EN LITIGE DANS L'APPEL DE TÉLÉBEC**

[40] L'appelante Télébec soumet les questions suivantes à la Cour :

- a) La Cour supérieure a-t-elle erré en concluant avoir compétence pour se saisir de la demande?
- b) La Cour supérieure a-t-elle erré dans son interprétation et son application de l'article 575(2) *C.p.c.* en concluant que la demande présentait une apparence de droit suffisante en regard des causes d'action invoquées?
- c) La Cour supérieure a-t-elle erré dans son interprétation et son application de l'article 575(2) *C.p.c.* en concluant que les questions communes proposées peuvent faire l'objet d'une adjudication collective?

[41] La Cour ne serait justifiée d'intervenir qu'en présence d'une erreur de droit ou encore si l'appréciation par le juge des conditions d'autorisation était manifestement non fondée<sup>8</sup>.

#### **V- ANALYSE DE L'APPEL DE TÉLÉBEC**

##### ***La compétence***

[42] L'article 72 de la *Loi sur les télécommunications* prévoit une limite à la compétence des tribunaux de droit commun. Celui-ci est ainsi rédigé :

---

<sup>8</sup> *L'Oratoire Saint Joseph du Mont Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 10 [*L'Oratoire*]; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, [2014] 1 R.C.S. 3, par. 35 [*Vivendi*]; *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 63, par. 17.

**72 (1)** Sous réserve des limites de responsabilité fixées sous le régime de la présente loi ou de toute autre loi, quiconque a subi une perte ou un dommage par suite d'un manquement soit aux dispositions de la présente loi ou d'une loi spéciale, soit à une décision ou un règlement pris au titre de celles-ci, peut en poursuivre, devant le tribunal compétent, le contrevenant ou celui qui a ordonné ou autorisé le manquement, ou qui y a consenti ou participé.

**(2)** Les actions en recouvrement se prescrivent par deux ans à compter de la date du manquement

**(3)** Les paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas aux actions intentées pour rupture de contrat portant sur la fourniture de services de télécommunication ni aux actions en dommages-intérêts relatives aux tarifs imposés ou perçus par les entreprises canadiennes.

**72 (1)** Subject to any limitation of liability imposed in accordance with this or any other Act, a person who has sustained loss or damage as a result of any act or omission that is contrary to this Act or any special Act or a decision or regulation made under either of them may, in a court of competent jurisdiction, sue for and recover an amount equal to the loss or damage from any person who engaged in, directed, authorized, consented to or participated in the act or omission.

**(2)** An action may not be brought in respect of any loss or damage referred to in subsection (1) more than two years after the day on which the act or omission occurred.

**(3)** Nothing in subsection (1) or (2) applies to any action for breach of a contract to provide telecommunications services or any action for damages in relation to a rate charged by a Canadian carrier.

[Soulignements ajoutés]

[43] La Cour a récemment eu à se pencher sur l'étendue de la compétence exclusive du CRTC prévue à cet article dans les arrêts *Masson* et *Aka-Trudel*<sup>9</sup>.

[44] Dans *Masson*, une affaire similaire à celle en l'espèce, elle a déterminé que :

[49] Plusieurs des membres du groupe dans le recours Gauthier résident dans des territoires réglementés par le CRTC (à l'intérieur de zones désignées « à coût élevé »). Celui-ci a approuvé les tarifs de STC puisqu'il les estime « justes et raisonnables » au sens de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>9</sup> *Masson*, supra, note 3; *Aka-Trudel*, supra, note 2.

[51] Le juge a commis une erreur en déclinant compétence pour statuer sur le caractère abusif des clauses de résiliation applicables dans les zones réglementées par le CRTC. Ce n'est pas l'argument présenté par STC qui a plutôt fait valoir que des frais justes et raisonnables aux yeux du CRTC devraient également être considérés comme tels pour décider du caractère abusif de la clause au sens du *Code civil du Québec* ou pour vérifier si elle constitue de l'exploitation au sens de la *LPC*. À cet argument, il faut répondre que les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* et ceux du *Code civil du Québec* et de la *LPC* ne sont pas les mêmes. Il n'y a donc pas d'adéquation automatique entre les termes. Il faut les remettre dans leur contexte respectif.<sup>10</sup>

[références omises]

[45] La Cour a également statué dans l'arrêt *Aka-Trudel* qu'un recours reposant sur les obligations contractuelles comprises à l'article 1437 *C.c.Q.* constituait un litige de droit privé relevant de la compétence de la Cour supérieure, et ce, malgré le fait que le recours se basait sur les frais de retard imposés par une entreprise réglementée par la *Loi sur les télécommunications*<sup>11</sup>. L'article 72(3) de la *Loi sur les télécommunications* s'applique pour éliminer la compétence de la Cour supérieure, tribunal de droit commun<sup>12</sup>, lorsque la cause d'action résulte d'un manquement aux dispositions de cette loi ou d'un règlement adopté sous ce régime ou d'une décision du CRTC<sup>13</sup>.

[46] La lecture des procédures de l'intimée indique que le litige trouve racine dans le droit privé et se fonde, plus particulièrement, sur les obligations contractuelles prévues à l'article 1437 *C.c.Q.*

[47] La faute alléguée par l'intimée découle du caractère abusif des frais de résiliation. L'action en nullité et en dommages-intérêts n'est d'ailleurs pas étrangère aux mesures de réparation pouvant être demandées afin de sanctionner des pratiques de commerce dans un litige en droit privé<sup>14</sup>.

[48] Télébec tente de distinguer la présente affaire des arrêts récents de cette Cour. Elle indique que, en l'espèce, la demande se heurte à une décision du CRTC, ce qui n'était pas le cas dans l'affaire *Aka-Trudel*<sup>15</sup>, où le tarif avait plutôt fait l'objet d'une décision d'abstention de la part du CRTC. Toutefois, force est de constater que l'approbation d'un tel tarif par le CRTC à l'intérieur des zones désignées ne change en rien l'attribution de compétence à la Cour supérieure afin de statuer sur le caractère

<sup>10</sup> *Masson, supra*, note 3, par. 49 et 51.

<sup>11</sup> *Aka-Trudel, supra*, note 2, par. 18-19.

<sup>12</sup> À cet égard, que la Cour fédérale ait décliné compétence dans une affaire similaire n'a pas d'incidence en l'espèce, vu la compétence statutaire limitée de ce tribunal – voir *Wilson v. Telus Telecommunications inc.*, 2019 FC 276.

<sup>13</sup> *Aka-Trudel, supra*, note 2, par. 22.

<sup>14</sup> Voir à cet effet *WestJet c. Chabot*, 2016 QCCA 584, par. 29.

<sup>15</sup> *Aka-Trudel, supra*, note 2.

abusif des clauses de résiliation<sup>16</sup> de même que sur leur application (abusive). Tel que l'indique la Cour, les objectifs de la *Loi sur les communications* et du *Code civil du Québec* sont distincts<sup>17</sup>. Ainsi, une décision concluant au caractère juste et raisonnable d'une clause de résiliation ne saurait emporter de conclusion à l'égard du caractère abusif des mêmes clauses, puisque l'adéquation entre ces termes n'est tout simplement pas automatique<sup>18</sup>.

[49] Il faut souligner que, dans *Masson*<sup>19</sup>, la Cour a déclaré nulle la clause de résiliation tout comme Boustifo le demande en l'espèce.

[50] En conclusion, le juge ne fait pas d'erreur en rejetant l'argument de l'appelante sur la compétence d'entendre la demande d'autorisation de l'action collective.

### ***L'apparence de droit***

[51] Il n'est pas nécessaire de répéter au long la norme applicable pour obtenir l'autorisation d'une action collective. Il s'agit de déterminer si Boustifo a une « cause défendable » ou une « apparence de droit sérieux »<sup>20</sup>.

[52] Même devant la brève analyse du juge, il ressort clairement de la procédure introductive que les faits allégués « paraissent justifier les conclusions recherchées », tel que prévu par l'article 575(2) *C.p.c.*

[53] En effet, celle-ci énonce explicitement que l'intimée n'a reçu aucune gratuité ou réduction sur le prix d'un appareil ou un équipement en contrepartie de son engagement d'une période de 60 mois. L'intimée mentionne également s'être fait imposer des frais de résiliation totalisant près de 50 % du coût des services jusqu'à la fin de la période et soutient que de tels frais sont abusifs puisque l'appelante cherche à percevoir des profits ou des revenus sans offrir une contrepartie ou un service en retour.

[54] En ce sens, les frais de résiliation pourraient être jugés disproportionnés et donc, abusifs au sens de l'article 1437 *C.c.Q.*<sup>21</sup>.

---

<sup>16</sup> *Masson, supra*, note 3, par. 49-51.

<sup>17</sup> *Id.*, par. 51.

<sup>18</sup> *Masson, supra*, note 3, par. 51.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *L'Oratoire, supra*, note 8, par. 58; *Vivendi, supra*, note 8, par. 37; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, [2013] 3 R.C.S. 600, par. 65 et 67 [*Infineon*]; *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 23. Les tribunaux utilisent également d'autres expressions telles que « a good colour of right », « a *prima facie* case » qui renvoient toutes à ce même fardeau : *Infineon*, par. 65.

<sup>21</sup> *Gagnon, supra*, note 6, par. 162-169.

### ***L'adjudication collective***

[55] L'appelante Télébec soutient que le juge a erré en concluant à l'existence de questions permettant une adjudication collective. En effet, Télébec soutient que, contrairement à la jurisprudence de la Cour rendue dans les cas d'action collective en matière de télécommunication, la présente action ne touche pas un groupe homogène et nécessitera une preuve individuelle des circonstances particulières permettant de conclure au caractère abusif de la clause de résiliation ainsi qu'à la restitution des frais de résiliation.

[56] La présence d'une seule question identique, similaire ou connexe permettant de faire progresser le litige de façon non négligeable est suffisante afin de satisfaire à ce critère<sup>22</sup>.

[57] Les questions communes identifiées par le juge et énumérées ci-dessus justifient l'autorisation du recours.

[58] Dans l'état actuel du dossier, la clause de résiliation en litige est la même pour l'ensemble des membres et s'applique de manière uniforme à ceux-ci. L'analyse du caractère abusif de celle-ci sera tributaire de la preuve faite à l'égard des prestations et des engagements respectifs des parties qui, tel qu'indiqué par le juge de première instance, peut et a déjà fait l'objet d'une adjudication collective<sup>23</sup>.

[59] Malgré le fait que les groupes dans ces jugements incluaient des consommateurs, les jugements s'appuient tous sur l'article 1437 C.c.Q. (comme en l'espèce) ainsi que sur la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>24</sup>.

[60] D'ailleurs, si le préjudice subi par des membres d'un groupe peut varier en fonction des rabais ou équipements reçus, il s'agit d'une question qui relève de la preuve à être administrée au fond de l'affaire et peut l'être même lors du recouvrement.

\* \* \*

[61] Pour tous ces motifs, je propose de rejeter l'appel de Télébec avec les frais de justice.

\* \* \*

---

<sup>22</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 85 [Asselin]; *L'Oratoire*, supra, note 8, par. 44; *Vivendi*, supra, note 8, par. 58; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 128 [Sibiga]; *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) c. Centre hospitalier régional du Suroît du Centre de santé et de services sociaux du Suroît*, 2011 QCCA 826, par. 22-23.

<sup>23</sup> *Masson*, supra, note 3, par. 61-64; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 57-70; *Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 77-82; *Gagnon*, supra, note 6, par. 16-20.

<sup>24</sup> *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

## VI- L'APPEL DE BOUSTIFO

[62] Dans l'appel de Boustifo, la question centrale découle de la conclusion du juge selon laquelle une renonciation à l'application de l'article 2125 C.c.Q. dans les contrats de Vidéotron constitue une fin de non-recevoir à l'analyse du caractère abusif d'une clause de résiliation du contrat.

[63] Le juge dit ceci :

[31] Or, la demande d'autorisation ne contient aucune allégation de fait rapportant quelque détail sur les frais qu'imposerait Vidéotron dans ce dernier cas. Le contenu des paragraphes 5, 22, 30, 31, 32 et 39 apparaît nettement insuffisant à cet égard.

[32] Bref, Boustifo n'établit aucune apparence de droit à l'égard des contrats de téléphonie et de services internet de Vidéotron. En effet :

- a. le contrat de téléphonie exclut le droit à la résiliation unilatérale;
- b. le contrat de services internet découlant d'une promotion à frais moindres exclut aussi le droit à la résiliation unilatérale;
- c. le contrat d'abonnement pour une période prolongée à tarif réduit, bien que n'excluant pas le droit du client à la résiliation unilatérale, ne prévoit cependant aucune indemnisation particulière advenant un tel cas et les allégations de la demande d'autorisation ne rapportent aucun fait permettant de démontrer que la compensation réclamée par Vidéotron excède les limites établies par l'article 2129 C.c.Q.

[64] On ne peut pas conclure que l'exclusion du droit à la résiliation de l'article 2125 C.c.Q. emporte l'absence de cause d'action à l'égard de Vidéotron. Bien que le contrat prévoie que le client renonce à son droit de le résilier unilatéralement (prévu par l'article 2125 C.c.Q.), il comprend tout de même des sommes devant être imposées lors d'une telle résiliation :

**10.4 Résiliation avant terme** – [...] Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié, les pénalités suivantes à titre de dommages-intérêts :

**10.4.1 Téléphone par câble** : une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement. [...]

Je note d'ailleurs que cette clause n'est pas substantiellement différente de celles sous étude dans *Gagnon*<sup>25</sup>, *Masson*<sup>26</sup> et *Rogers c. Brien*<sup>27</sup> où des actions collectives ont été autorisées et l'article 1437 C.c.Q. appliqué.

[65] Ainsi, le juge fait erreur en concluant à l'absence d'apparence de droit quant à Vidéotron. La cause d'action proposée et fondée sur l'article 1437 C.c.Q. n'apparaît ni frivole ni manifestement non fondée en droit. D'ailleurs, le fondement juridique du droit invoqué est suffisamment lié à celui à l'encontre de Télébec. La question commune est essentiellement claire et la même que celle concernant Télébec : est-ce que les sommes payables lors d'une résiliation avant terme sont abusives? Cette seule question suffit<sup>28</sup>.

[66] Quant à la suffisance des allégations, je crois que le juge commet également une erreur. Les faits allégués au stade de l'autorisation sont tenus pour avérés à moins qu'ils paraissent invraisemblables ou manifestement inexacts<sup>29</sup> et pourvu que les allégations soient suffisamment précises<sup>30</sup>. La demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective prévoit que Vidéotron impose :

22. [...] des frais de résiliation similaires à leur clientèle d'affaires et leurs pratiques doivent être sanctionnées au même titre que celle de la défenderesse Télébec, tel qu'il appert des contrats-type de la défenderesse Vidéotron communiqués au soutien des présentes sous la cote P-5.

[...]

30. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du groupe contre les défenderesses sont essentiellement les mêmes que ceux de la demande.

31. En effet, les fautes, manquements et pratiques commises par les défenderesses à l'égard des membres sont les mêmes que celles commises à l'égard de la demanderesse, lesquelles sont détaillées aux paragraphes 11 et 17 à 24.

---

<sup>25</sup> *Gagnon, supra*, note 6.

<sup>26</sup> *Masson, supra*, note 3.

<sup>27</sup> *Rogers c. Brien*, 2016 QCCA 1497.

<sup>28</sup> *Asselin, supra*, note 22, par. 85.

<sup>29</sup> *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813, par. 28 [*Karras*]; *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, par. 48; *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait ltée*, 2016 QCCA 659, par. 38.

<sup>30</sup> *L'Oratoire, supra*, note 8, par. 59. Voir également : *Infineon, supra*, note 20, par. 67; *Karras, supra*, note 29, par. 28; *Sibiga, supra*, note 22, par. 14; *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380, par. 44.

Ainsi, les allégations concernant Vidéotron sont aussi suffisantes que celles concernant Télébec.

[67] Le fait que Boustifo n'est pas un client de Vidéotron n'est pas un obstacle à l'octroi de l'autorisation. Dans l'arrêt *Marcotte*, la Cour suprême affirme qu'il est possible pour un représentant d'exercer une action collective à l'égard d'un défendeur, sans qu'il existe de lien de droit entre eux lorsque les recours soulèvent des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes et quand celui-ci est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres<sup>31</sup>.

[68] Bref, quoique la manière dont la procédure introductive est rédigée fasse en sorte que les allégations à l'encontre de Vidéotron sont succinctes, elles sont, en l'espèce, adéquates. Je crois que la conclusion du juge dépasse le processus de filtrage et qu'il commet ainsi une erreur révisable.

[69] Pour tous ces motifs, je propose que l'appel de Boustifo soit accueilli avec les frais de justice.

[70] L'arrêt devrait comprendre les conclusions miroirs à celles accordées concernant Télébec soit :

**ACCUEILLE** l'appel avec les frais de justice et prononçant le jugement qui aurait dû être rendu en première instance;

**ACCUEILLE** la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. avec les frais de justice;

**AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Vidéotron s.e.n.c. afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

**ATTRIBUE** à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

**IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

---

<sup>31</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, [2014] 2 R.C.S. 725, par. 43-45.



- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Vidéotron s.e.n.c. sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

**IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;
- c) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisation individuelle selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;
- e) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- f) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

**IDENTIFIE** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

- Le montant des dommages individuels;

**DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi;

**FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

**ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

**RÉFÈRE** le dossier au juge en chef de la Cour supérieure pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

**ORDONNE** au greffier de la Cour supérieure, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

**CONDAMNE** Vidéotron s.en.c. aux frais de publication et de diffusion de l'avis aux membres.

---

MARK SCHRAGER, J.C.A.