

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE GATINEAU

N° : 550-06-000029-174

DATE : 15 juillet 2019

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE THOMAS M. DAVIS, J.C.S.

MARIE-KIM HARVEY

et

ALEXANDRE PIGEON

Demandeurs

C.

VIDÉOTRON S.E.N.C.

et

ROGERS COMMUNICATIONS S.E.N.C., faisant également affaires sous la
raison sociale **ROGERS SANS-FIL S.E.N.C.**

et

FIDO SOLUTIONS INC.

et

TELUS MOBILITÉ

et

KODOO

et

BELL MOBILITÉ

et

VIRGIN MOBILE CANADA

Défenderesses

JUGEMENT

L'APERÇU

[1] Les rabais offerts par les sociétés défenderesses dans le cadre de la vente au détail de services de téléphonie mobile, enfreignent-ils la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (**la LPC**)? Dans le cadre d'une demande d'autorisation de l'action collective, les demandeurs soutiennent que les pratiques des sociétés défenderesses sont trompeuses et illégales, donnant ouverture à une action collective.

[2] Ils ajoutent que les frais exigés par les défenderesses afin de déverrouiller les téléphones cellulaires sont également illégaux, car ils sont facturés en sus des frais de résiliation prévus par la LPC, mais en violation des dispositions visant le calcul du bénéfice économique et des indemnités de résiliation.

1. LE CONTEXTE

[3] Les demandeurs sollicitent l'autorisation du Tribunal afin d'exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie du groupe ci-après décrit et dont ils sont eux-mêmes membres, à savoir :

« Toutes les personnes domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec depuis le 30 juin 2010, et ayant conclu avec l'une ou l'autre des défenderesses un contrat de téléphonie mobile depuis le 30 juin 2010 dans lequel un montant d'indemnité de résiliation est prévu ou qui ont payé un frais de déverrouillage. »

[4] La demanderesse, M^e Marie-Kim Harvey (**M^e Harvey**), est une cliente de Rogers.

[5] Quant à M. Alexandre Pigeon (**M. Pigeon**), il est un client de Bell.

[6] Le 20 novembre 2014, M^e Harvey conclut une entente de service de téléphonie mobile avec la défenderesse Rogers. On lui offre un rabais de 500 \$ sur un nouvel appareil Samsung Galaxy S5, dont le prix est de 699,99 \$. Le rabais est accepté par M^e Harvey².

[7] L'entente de 24 mois s'amorce le 20 novembre 2014 et s'achève le 20 novembre 2016. Au moment de l'entrée en vigueur de l'entente, les frais de récupération des économies sont de 500 \$ et « diminueront chaque mois au cours de votre abonnement à durée déterminée ». Donc, une somme de 20,83 \$ est déduite de ces frais tous les mois pour l'entièreté du contrat, soit jusqu'au 20 novembre 2016.

¹ RLRQ, c. C-P-40.1.

² Pièce MKH-6.

[8] Le forfait s'intitule « Partage 4Go- s-fil supérieur » et la catégorie est « smartphone »³. Les frais mensuels sont de 80 \$ et l'entente ne mentionne aucun escompte ou aucune économie sur la facture mensuelle. La facture du 1^{er} décembre 2014 démontre une économie de 10 % pour la période du 2 décembre ou 1^{er} janvier 2014, soit un rabais 8 \$⁴.

[9] M^e Harvey affirme qu'au moment de l'entrée en vigueur de son entente, aucun représentant de la défenderesse Rogers n'a mentionné que le coût d'un forfait identique au sien est inférieur pour un client qui arrive avec son propre appareil ou qui paie un appareil neuf intégralement au moment où il conclut l'entente.

[10] Cette dernière ignore même qu'une telle pratique a cours chez Rogers. Par ailleurs, elle n'offre aucune preuve sur les forfaits offerts par Rogers en novembre 2014 à des personnes qui ont leurs propres téléphones où qui ne prennent pas le rabais offert.

[11] Elle dit avoir pris conscience de l'option de payer un forfait mensuel moins cher, en fournissant son propre téléphone, au mois de juin 2016, quand elle est informée qu'il lui est possible de diminuer ses mensualités si elle rembourse le rabais reçu en 2014 de façon anticipée.

[12] M^e Harvey paie donc les frais de récupération, soit la somme de 104,17 \$, au mois de juin 2016, pour ainsi réduire ses mensualités de 61,39 \$ à 50,89 \$ avant taxes⁵.

[13] Il n'est pas clair du dossier comment les mensualités ont passé de 80 \$ à 61,39 \$. La facture couvrant la période de 10 mai au 9 juin 2016, comporte une réduction de 24 \$ à titre d'économies pour un rabais sur les frais de service mensuels. On ajoute la somme de 4,99 \$ pour une trousse d'options, d'où la somme de 61,39 \$. La facture fait état de frais mensuels pour le forfait « Partagez tout 4 Go-Le Standard »⁶ et non pas le forfait contracté en novembre 2014.

[14] La prochaine facture pour la période de 10 juin au 9 juillet 2016 comporte des frais mensuels de 65 \$ pour « Partageztout 4Go-Le Flex » et un rabais mensuel de 19,50 \$ avec la même somme de 4,99 \$ pour la trousse d'options⁷.

[15] M^e Harvey apprend également, dit-elle, qu'une réduction du forfait pour tenir compte du paiement de l'appareil n'est pas appliquée automatiquement à la fin de la période d'engagement et que le client doit en faire la demande.

³ *Id.*

⁴ Pièce R-19.

⁵ Pièces R-20 et R-21.

⁶ Pièce R-20.

⁷ Pièce R-21.

[16] Bien qu'elle ne le mentionne pas dans sa demande d'autorisation, peu de temps après, elle achète un nouvel appareil et signe une nouvelle entente avec Rogers. Cette nouvelle entente signée en décembre 2016 est similaire à celle de 2014, car elle offre un rabais sur l'équipement. Les frais mensuels sont de 77 \$.

[17] Une autre entente de la même nature est signée par elle en janvier 2018⁸.

[18] Finalement, il y a lieu de mentionner qu'au moment où la demande d'autorisation est préparée, M^e Harvey partage un espace de bureau et certaines dépenses avec les avocats en demande.

[19] M. Pigeon n'a pas de reproche spécifique contre Bell. Il achète un téléphone sur Kijiji et doit le faire déverrouiller pour la somme de 57 \$. Toutefois, le déverrouillage est fait par un tiers. Il impute le coût à Rogers, car il prétend que cette dernière a verrouillé l'appareil à l'origine, sans qu'il fournisse quelque preuve que ce soit émanant de Rogers pour soutenir cette affirmation.

[20] M. Pigeon explique en ces termes sa réclamation :

29.17 Le demandeur Alexandre Pigeon a été contraint de payer la somme de 57,00 \$ pour faire déverrouiller son appareil qui avait été verrouillé par la défenderesse Rogers, tel qu'il appert de la facture R-22.

[21] Cette pièce représente la facture d'une compagnie qui s'appelle LetsUnlockiPhone et indique ceci « Service: Rogers Canada iPhone 3/3GS/4/4S/5/5S/5C Unlock ».

[22] Son interrogatoire démontre qu'il ne connaît pas son numéro de téléphone en 2014 et donc peut difficilement confirmer qu'il s'agit d'un téléphone originalement vendu par Rogers.

[23] Il n'a reçu aucune facture ou aucun document du vendeur du téléphone qui pourrait permettre de démontrer que le vendeur initial était Rogers.

[24] Pour clore sur la situation de M. Pigeon, notons qu'il est le beau-frère d'un des avocats au dossier en demande.

2. LES CONCLUSIONS QU'EN TIRE M^e HARVEY

[25] De sa situation, M^e Harvey conclut que le rabais qu'on lui a consenti à l'achat du téléphone n'en était pas un. Elle s'exposait à payer une indemnité de résiliation calculée sur un bénéfice économique qui aurait été inexistant si elle avait mis fin à son engagement avant son échéance de 24 mois.

⁸ Pièce MKH-7.

[26] Rogers n'octroie pas un réel rabais ou bénéfice économique, selon M^e Harvey, et perçoit chaque mois de ses clients un montant relié directement au remboursement du coût de l'appareil, et ce, même après l'échéance de la période de 24 mois, à moins qu'une demande de réduction de forfait ne lui soit formulée.

[27] Elle soulève, qu'en prenant ses données, elle a payé un forfait majoré de 10,50 \$ par mois pendant 24 mois, ce qui équivaut à un remboursement de 252,00 \$ du « rabais » allégué de 500,00 \$. Le rabais ou bénéfice économique réel consenti à M^e Harvey en considération du contrat de 2014 était donc de 248,00 \$ (500,00 \$ - 252,00 \$), et non de 500,00 \$. Elle l'explique en ces termes dans la demande d'autorisation :

29.11 En d'autres termes, le rabais n'en était pas un, du moins en partie, et elle s'exposait à payer une indemnité de résiliation calculée sur un bénéfice économique qui n'en était pas un si elle avait mis fin à son engagement avant son échéance de 24 mois.

29.12 Non seulement la défenderesse Rogers n'octroie pas un réel rabais ou bénéfice économique, mais elle perçoit de ses clients un montant relié directement au remboursement du coût de l'appareil même après l'échéance de la période de 24 mois, à moins qu'une demande de réduction du forfait ne lui soit formulée.

29.13 En prenant les données de la demanderesse Marie-Kim Harvey comme exemple, l'augmentation du coût du forfait d'un montant de 10,50 \$ pendant 24 mois équivaut à un remboursement de 252,00 \$ du « rabais » allégué de 500,00 \$.

29.14 Dans ce cas, le rabais ou bénéfice économique réel consenti à la demanderesse Marie-Kim Harvey en considération de ce contrat est de **248,00 \$** (500,00 \$ - 252,00 \$), et non de 500,00 \$.

29.15 L'indemnité de résiliation stipulée au contrat devait être calculée sur 248,00 \$ et non sur 500,00 \$ ou, à tout le moins, sur la portion non remboursée du « rabais » de 500,00 \$ au moment de la résiliation du contrat.

29.16 En appliquant la formule adoptée lors de la modification à la *Loi sur la protection du consommateur* le 30 juin 2010, l'indemnité de résiliation que la demanderesse Marie-Kim Harvey aurait dû assumer est de 51,67\$ (248,00 \$ / 24 mois x 5 mois restants) et non pas de 104,17\$ tel que réellement payé.

[28] Même si elle a toujours conclu de nouvelles ententes sans dépasser la période convenue de deux ans, et donc n'a jamais payé « un montant relié directement au remboursement du coût de l'appareil même après l'échéance de la période de 24 mois » elle estime que le tout forme un continuum, de sorte qu'elle peut représenter les membres de la classe qui auraient payé cette somme à la fin de leur entente.

[29] Se servant du même raisonnement, elle se considère une bonne représentante pour la réclamation de frais de déverrouillage, même si elle n'en a jamais payé elle-même.

3. LES CONCLUSIONS QU'EN TIRE M. PIGEON

[30] Il estime que le coût de déverrouillage de 57 \$ qu'il a dû payer et qu'il impute à Rogers a augmenté le coût d'acquisition de son téléphone.

4. L'ANALYSE

4.1 Les principes généraux

[31] Dans *Union des consommateurs c. Sirius XM Canada Holdings Inc.*⁹, le juge Sansfaçon, alors à cette Cour, fournit un résumé succinct du rôle du Tribunal à ce stade :

[9] Pour que la demande d'autorisation d'une action collective soit accordée, elle doit satisfaire les quatre conditions prévues à l'article 575 du *Code de procédure civil* :

« **575.** Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. »

[10] La Cour d'appel, à l'instar de la Cour suprême du Canada¹⁰, enseigne que la demande d'autorisation d'exercer une action collective est un processus de filtrage et de vérification du mérite possible de l'action dont l'objectif est d'écarter les recours insoutenables ou frivoles¹¹. La Cour ajoute que lors de son analyse, le juge doit garder à l'esprit que les conditions d'autorisation doivent

⁹ 2018 QCCS 2137.

¹⁰ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, [2013] 3 R.C.S. 600.

¹¹ *Charles c. Boiron Canada Inc.*, 2016 QCCA 1716, par. 40.

recevoir une interprétation et une application larges afin que se réalisent les objectifs de ce type de véhicule procédural¹².

[11] Le juge doit de plus tenir pour avérées les allégations de la demande¹³, éviter de s'aventurer sur le fond du litige et n'appliquer que la norme de la simple « démonstration »¹⁴.

[32] Les demandeurs résument leur position quant aux différentes causes d'action en ces termes :

34 En résumé, les défenderesses ont fait des représentations fausses ou trompeuses quant à l'octroi d'un rabais sur l'achat d'un appareil, ont perçu la portion gonflée du prix de leurs forfaits après la période d'engagement et ont exigé des indemnités de résiliation supérieures aux bénéfices économiques consentis ou à leur préjudice réel.

[33] Qu'en est-il?

4.2 Les questions de droit ou de fait sont-elles identiques, similaires ou connexes?

[34] Le Tribunal ne passera pas trop de temps sur cet aspect de la demande, car il semble évident que les consommateurs qui se procurent un service de téléphonie mobile, que ce soit de l'une ou l'autre des défenderesses, font face aux offres semblables en matière de rabais, y compris le coût de récupération. Il en est de même pour les forfaits offerts aux clients avec leur propre téléphone ou qui ne prennent pas le rabais, en payant le coût du téléphone au complet au moment de l'achat. Pour ce qui est des frais de déverrouillage, il semble que c'était pratique courante pour les défenderesses de les facturer, tant que la pratique était permise.

4.3 Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées?

[35] Il s'agit ici de la question de l'établissement de la cause d'action par les demandeurs. Comme dit le juge Prévost dans *Benamor c. Air Canada*, les demandeurs doivent « démontrer qu'il[s] [ont] une cause d'action personnelle à faire valoir contre la partie défenderesse car avant que l'autorisation ait été accordée, l'action n'existe pas sur une base collective. »¹⁵.

¹² *Id.*, par. 41.

¹³ *Id.*, par. 76.

¹⁴ *Société québécoise de gestion collective des droits de reproduction (Copibec) c. Université de Laval*, 2017 QCCA 199, par. 60.

¹⁵ 2019 QCCS 208, par 11.

[36] Bien entendu, dans la mesure où M^e Harvey ou M. Pigeon a une cause d'action contre une des défenderesses, il n'est pas nécessaire qu'elle existe contre toutes les défenderesses¹⁶.

[37] Par contre, lorsque la demande d'autorisation comporte plusieurs causes d'action, il faut regarder le syllogisme juridique pour chacune :

[88] L'examen de la requête à la lumière de cette condition constitue en quelque sorte un mécanisme de filtrage et de vérification. Il s'agit d'écarter les recours frivoles ou manifestement mal fondés. L'examen se fait à partir de la cause d'action du membre désigné, en l'occurrence madame Raphaël. Les faits allégués dans la requête sont tenus pour avérés; le juge doit toutefois prendre en considération les pièces produites au dossier et tenir compte des interrogatoires versés au dossier. Lorsque plusieurs causes d'actions distinctes sont alléguées, l'examen de la qualité des syllogismes juridiques se fait séparément afin de déterminer si la personne désignée présente une apparence de droit à l'égard de chacun. Au stade de l'autorisation, le fardeau du requérant n'en est pas un de preuve prépondérante; il lui suffit de faire la démonstration d'un syllogisme juridique qui mènera, si prouvé, à une condamnation. Son fardeau en est donc un de logique et non de preuve.¹⁷

4.3.1 Les représentations fausses ou trompeuses quant à l'octroi d'un rabais sur l'achat d'un appareil

[38] Les demandeurs expliquent leur position dans leur plan d'argumentation :

11. Les défenderesses opèrent toutes selon le même *modus operandi* pour la vente de leurs services de téléphonie cellulaire : elles proposent aux clients des rabais substantiels sur un nouvel appareil à condition de conclure un engagement de deux (2) ans pour leur forfait de téléphonie cellulaire.
12. Les défenderesses omettent toutefois de divulguer que ce rabais n'en est pas un puisqu'il est remboursé en partie par le client par un coût de forfait mensuel plus élevé.

[39] Pour le Tribunal de conclure comme le voudraient les demandeurs et reconnaître une cause d'action, il doit trouver une assise factuelle qui supporte leur prétention voulant que les défenderesses trompent le consommateur quand elles offrent un rabais sur un appareil neuf. Cette assise factuelle ne se trouve pas dans la demande d'autorisation re-modifiée.

[40] Bien que la demande fasse état de la position de M^{me} Gagné, ainsi que celle de M^e Harvey, le Tribunal doit trouver la cause d'action dans les allégations apportées par

¹⁶ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, par. 46; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 44.

¹⁷ *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287.

M^e Harvey. Essentiellement, les demandeurs soutiennent que cette cause d'action est démontrée par le fait que les mensualités de M^e Harvey furent réduites en juin 2016 lorsqu'elle rachète son téléphone. Son expérience, dit-elle, démontre qu'elle a remboursé une partie du rabais consenti en novembre 2014, chaque mois entre décembre 2014 et juin 2016, à même le forfait mensuel convenu, qui était augmenté par Rogers dans le but de recouvrer le rabais consenti.

[41] Les demandeurs se trompent. Même en lisant entre les lignes¹⁸, le Tribunal ne peut pas trouver une cause d'action, car elle n'existe pas.

[42] Pour aborder cette question autrement, on peut avoir recours à l'arrêt de la Cour suprême dans *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, où la majorité s'est exprimée en ces termes :

[59] En outre, à l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la demande sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations de fait soient suffisamment précises : *Sibiga*, par. 52; *Infineon*, par. 67; *Harmegnies*, par. 44; *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2007 QCCA 565 (CanLII), [2007] R.J.Q. 859, par. 32; *Charles*, par. 43; *Toure*, par. 38; *Fortier*, par. 69. Lorsque des allégations de fait sont « vagues », « générales » ou « imprécises », elles se rapprochent nécessairement davantage de l'opinion ou de l'hypothèse, et elles peuvent donc difficilement être tenues pour avérées; elles doivent alors absolument « être accompagnées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable » : *Infineon*, par. 134. De fait, l'arrêt *Infineon* suggère fortement au par. 134 (sinon explicitement, du moins implicitement) que de « simples allégations » — bien qu'« insuffisantes pour satisfaire à la condition préliminaire d'établir une cause défendable » (je souligne) — peuvent être *complétées* par une « certaine preuve » qui — « aussi limitée qu'elle puisse être » — doit accompagner la demande « afin d'établir une cause défendable ». ¹⁹

[43] Or, la thèse de M^e Harvey repose sur sa prétention que Rogers a repris le rabais qu'elle lui a consenti chaque mois entre novembre 2014 et juin 2016. Il s'agit purement d'une hypothèse qu'elle supporte par son affirmation que le forfait offert par Rogers en juin 2016 est identique au forfait que M^e Harvey avait contracté en novembre 2014. Or, la preuve démontre le contraire.

[44] Le forfait de M^e Harvey en mai 2016, avant le rachat de son téléphone, n'est pas le même qu'elle a contracté en novembre 2014. Le nom du forfait de mai 2016 est différent et les économies dont elle bénéficie sont plus importantes. De surcroît, la facture qui suit le paiement du solde de son appareil en juin 2016 fait état d'un troisième type de forfait et ne comporte pas les mêmes économies que Rogers avait consenties à M^e Harvey auparavant, qu'on parle de mai 2016 ou de novembre 2014.

¹⁸ *Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673, par. 33.

¹⁹ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 16.

[45] Il s'ensuit que le calcul que font les demandeurs, particulièrement au paragraphe 29.13 de leur demande, ne démontre aucunement que la réduction aux frais mensuels de 10,50 \$ par mois représente une récupération non déclarée du rabais consenti par Rogers sur le téléphone choisi par M^e Harvey en 2014. Pour faire cette démonstration, il aurait fallu que M^e Harvey mette en preuve le forfait qui était disponible en novembre 2014 pour les personnes qui apportaient leur propre téléphone. On ne peut pas évaluer une situation qui perdure depuis novembre 2014 avec des données de 2016. Aucune preuve n'est offerte sur les autres forfaits de Rogers en 2014 et il n'y a pas d'allégation factuelle non plus.

[46] Comme on a vu également, elle ne réussit même pas à démontrer que son forfait en juin 2016 est identique à celui de novembre 2014, ce qui fait échec également aux comparaisons qu'elle invite le Tribunal à faire.

[47] Mais, il y a plus. Ce n'est point évident que le forfait offert en 2014 à une personne avec son propre téléphone aurait été différent de celui offert au client qui achète son téléphone. Bien que ce soit une publicité de Vidéotron, la pièce R-3 fait état d'un moment où le forfait « service premium » pour le client qui achète son appareil est identique à celui offert au client qui arrive avec son propre téléphone. Les forfaits changent d'année en année et possiblement de mois en mois, et ce, chez toutes les défenderesses.

[48] Par ailleurs, la preuve au dossier ne permet pas de tirer la conclusion que les demandeurs présentent au Tribunal. Ils produisent différentes publicités, sans préciser les dates des promotions offertes. Bien sûr, la plupart démontrent des forfaits moins dispendieux pour le client qui arrive avec son propre appareil, mais elles ne permettent aucunement de déterminer que la réduction offerte équivaut au coût du rabais consenti à un client qui achète un téléphone.

[49] Qu'en est-il de l'affirmation de M^e Harvey qu'aucun représentant de la défenderesse Rogers ne lui mentionne en novembre 2014 que le coût d'un forfait identique au sien est inférieur pour le client qui arrive avec son propre appareil ou qui paie un appareil neuf intégralement au moment de conclure l'entente?

[50] Premièrement, au risque de se répéter, il faut souligner qu'aucune preuve ne permet de savoir quels étaient les forfaits que Rogers offrait en novembre 2014 ou même si les clients avec leur propre téléphone bénéficiaient d'un forfait réduit.

[51] Si, aux fins de la discussion, on accepte qu'un plus petit forfait soit disponible pour les clients avec leur propre téléphone, s'agit-il d'une fausse représentation de la part de Rogers ou d'une représentation trompeuse de ne pas l'avoir mentionné à M^e Harvey?

[52] À l'instar des demandeurs, le Tribunal est d'avis que le défaut de partager une information avec un consommateur peut équivaloir à une fausse représentation.

[53] En revanche, il faut regarder le contexte de la transaction intervenue entre M^e Harvey et Rogers en novembre 2014, ainsi que la nature de l'industrie.

[54] Il faut également tenir compte de l'encadrement proposé par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Richard c. Time Inc.*²⁰, pour juger l'effet du défaut de Rogers d'avoir omis d'expliquer le forfait pour le client qui garde son propre téléphone.

[55] La Cour suprême donne l'optique dont le Tribunal doit se servir pour analyser la qualité de la représentation envers le consommateur en ces termes :

[78] Pour l'ensemble de ces motifs, nous devons écarter la définition du consommateur moyen proposée par la Cour d'appel. Nous sommes d'avis que la notion du consommateur crédule et inexpérimenté, comme l'a employée la jurisprudence prédominante au Québec avant le jugement dont appel, respecte mieux les objectifs de protection contre la publicité fausse ou trompeuse que poursuit le législateur québécois. Ainsi, les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale devraient procéder, selon l'art. 218 *L.p.c.*, à une analyse en deux étapes, en tenant compte, si la nature de la représentation se prête à une telle analyse, du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite.²¹

[56] L'industrie du téléphone mobile est parmi les plus compétitives au Québec. Elle donne lieu à de la publicité constante où les différents fournisseurs essaient de séduire les consommateurs avec leurs forfaits. Bien que les exemples de publicité produits sont pour la plupart de l'année 2016, aucune des parties ne dirait que la situation était différente en 2014. On peut en conclure que la pratique courante des sociétés offrant les services de téléphonie mobile a souvent été d'offrir un forfait différent aux personnes qui concluent une entente en se servant de leur propre appareil. Ainsi, de l'avis du Tribunal, même le consommateur crédule et inexpérimenté aurait su, au moment de conclure une entente de service de téléphonie mobile, qu'il pourrait bénéficier d'un autre forfait s'il gardait son propre téléphone.

[57] Lors de la conclusion du contrat de 2014, M^e Harvey admet ne pas avoir vraiment lu le contrat et ne pas avoir posé de questions au représentant de Rogers concernant le forfait ou la subvention (*c.-à-d.*, le rabais ou bénéfice économique) octroyée sur l'achat d'un nouvel appareil, alors qu'elle remplaçait son Samsung Galaxy S4 pour un Samsung Galaxy S5²² :

Q. Est-ce que vous les avez lus [les contrats] lorsqu'ils vous ont été remis, lorsque vous les avez conclus?

²⁰ 2012 CSC 8.

²¹ *Id.*

²² Pièce MKH-6.

R. Mais vous savez comment ça marche : « Là, madame, là, ça, ça veut dire ci, ça, mettez vos initiales. Ça, ça veut dire ci, ça, mettez vos initiales ».

Est-ce que j'ai le choix de contester une clause qui fait pas mon bonheur? Non. On met les initiales, on a besoin de travailler, on a besoin d'un cellulaire, donc, on achète un cellulaire tel quel, comme ça, là.

Q. Est-ce que vous avez posé des questions?

R. Donc, mot à mot, non. Puis les représentants, lorsque le contrat est signé, ne le font pas non plus. Ça serait...

Q. On va commencer avec celui de 2014.

[...]

Q. Donc, ce que vous me dites, c'est qu'au moment de l'achat, vous vous souvenez pas de l'avoir lu, mais seulement brièvement?

R. Bien, en fait, comme je vous dis comment ça se fait, là : « Bon, madame, voici ». Alors, je tourne des pages, moi. « Voici, ça, ça veut dire ça, mettez vos initiales, ensuite ça, ça veut dire ça pour le 911 », ça, notamment, ils en parlent tout le temps. « Mettez vos initiales ».

Q. Est-ce que vous avez posé des questions?

R. Non, là, je sais comment fonctionne un appareil, là.

Q. À la page 3, en bas, sont pas numérotées, là, mais la dernière page, la section bénéfices économiques.

R. Oui.

Q. Est-ce que vous avez posé des questions sur cette section-là?

R. Non. Est-ce que j'en ai posé en 2014? Non. Est-ce que j'en pose aujourd'hui? Oui.

Q. En 2014, vous avez pas posé de questions là-dessus?

R. Non.

Q. Est-ce que vous avez posé des questions sur la section 3, qui est la section résiliation et modification?

R. Comme je vous ai mentionné, maître, je n'ai posé aucune question.

Si on me demande de, on me résume le document, on me dit mets tes initiales, c'est ce qu'on fait et c'est ce que je sais que je fais à la signature d'un contrat lorsque je change un cellulaire.

Donc, non, je ne pose pas de questions, on me mentionne les choses qui semblent être les plus importantes.

[...]

Q. Est-ce que vous vous souvenez d'avoir posé des questions sur votre forfait?

R. Au moment de l'entente?

Q. En 2014.

R. Non.

Q. Est-ce que vous vous souvenez d'avoir posé des questions sur la subvention qui vous était offerte pour l'achat de votre nouvel appareil?

R. Vous voulez dire quoi par subvention?

Q. On parle d'un montant de 500 \$.

[...]

Q. Le bénéfice économique ou le rabais de 500 \$...

R. Non.

Q. ... qui vous était offert, est-ce que vous avez posé des questions là-dessus?

R. Non.²³

[58] Il s'en suit que le défaut du représentant de Rogers d'avoir proposé un tel forfait à M^e Harvey ne peut être réputé une représentation trompeuse, surtout devant une cliente qui ne pose aucune question et qui est déjà cliente de la société.

²³ Interrogatoire de M^e Harvey, p. 47-48, 50-53.

[59] Ajoutons que la demande d'autorisation ne comporte aucune allégation de fait démontrant que M^e Harvey désire garder son téléphone quand elle modifie son entente en 2014. L'entente décrit la transaction comme un rehaussement d'équipement.

[60] Bref, dans un tel contexte, de prétendre que Rogers a fait une représentation trompeuse n'est pas défendable et à cet égard, le Tribunal partage l'avis du juge Nollet dans *Karras c. Société des loteries du Québec*, où il s'est exprimé en ces termes :

[97] Dans notre affaire, même en retenant que le consommateur est crédule et inexpérimenté, ce qui est le critère applicable, il est hautement improbable que le consommateur conclura qu'il suffit d'acheter un billet pour avoir une vie luxueuse comme le soutien Madame Karras.

[98] Sans évaluer la force probante de la preuve alléguée, il ne suffit pas, pour satisfaire au test de démonstration, d'alléguer qu'un élément constitue une telle preuve, s'il est manifeste que ce n'est pas le cas. Autrement dit, dire que les gens croient que le chat est noir, en référant au soutien de l'allégation à la photo d'un chat blanc, ne rend pas plausible que le chat soit noir.²⁴

[61] On peut également considérer les mots de la Cour d'appel dans le même dossier :

[39] De telles annonces sont-elles trompeuses pour autant? La communication d'une impression de bonheur est largement répandue dans la publicité d'une gamme de produits et services. La communication de ce message n'est pas trompeuse. Il est muet sur les chances de gagner, mais telle information est disponible en tout temps sur le site Web de l'intimée. Les dispositions de la *L.p.c.* n'obligent pas l'intimée à inclure les chances de gagner avec chaque annonce publicitaire de ses produits. Même l'avocat de l'appelante concède à l'audience que l'enseigne électrique annonçant la raison sociale de l'intimée sur l'édifice de son siège social ne devrait pas être accompagnée d'un récit des chances à gagner. Dans la logique de l'appelante, l'omission d'indiquer le nombre de calories ou la quantité de glucose contenu dans un produit alimentaire lors d'annonces publicitaires enfreint en soi la *L.p.c.* même si cette information est indiquée sur l'étiquetage du produit. Aucune telle obligation statutaire ne lie les commerçants. De plus, le droit commun impose à l'individu une obligation de se renseigner, ce que l'appelante n'a pas fait en omettant de prendre connaissance de l'information qui était mise à sa disposition, tel que constaté par le juge.²⁵

(Références omises, le Tribunal souligne)

[62] Or, ici, il est hautement improbable que le consommateur en déduise qu'il ne peut pas obtenir un forfait plus avantageux en conservant son propre téléphone. De

²⁴ 2017 QCCS 4862.

²⁵ *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813.

surcroît, avec un effort minimal de se renseigner, le consommateur aurait connu les forfaits disponibles pour la personne avec son propre téléphone.

[63] Le Tribunal conclut que les faits allégués et la preuve produite ne permettent pas de conclure que M^e Harvey démontre une cause défendable voulant que Rogers ait fait des représentations trompeuses en 2014.

[64] Finalement, on peut également regarder le comportement de M^e Harvey après la prétendue représentation trompeuse, et ce, à la lumière de l'arrêt *Time* :

[123] Nous préférons nettement à cet égard la position adoptée par le juge Fish dans l'arrêt *Turgeon*, où il a affirmé que l'existence d'une pratique interdite ne faisait pas *présumer* qu'un dol avait été commis par un commerçant, mais plutôt qu'elle *constituait* en soi un dol au sens de l'art. 1401 *C.c.Q.* (par. 48). Cette position respecte l'esprit de la loi et s'harmonise mieux avec la jurisprudence établie dans le contexte de contraventions à des obligations imposées par le titre I de la loi. À notre avis, la commission d'une pratique interdite peut entraîner l'application d'une présomption absolue de préjudice. En conséquence, le consommateur n'a pas à prouver le dol et ses conséquences selon les règles ordinaires du droit civil pour avoir accès aux mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 *L.p.c.* De même, le commerçant ou le fabricant poursuivi ne peut soulever un moyen de défense basé sur le « dol éclairé et non préjudiciable ». La sévérité des sanctions prévues à l'art. 272 *L.p.c.* n'est pas un concept à géométrie variable : la présomption irréfragable de préjudice peut s'appliquer à toutes les contraventions aux obligations imposées par la loi.

[124] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi. Il importe donc de préciser les conditions d'application de cette présomption dans le contexte de la commission d'une pratique interdite. À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants : (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. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur. L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 *L.p.c.*²⁶

²⁶ *Richard c. Time Inc.*, préc., note 20.

(Le Tribunal souligne)

[65] Ayant pris connaissance, en juin 2016, de la possibilité d'obtenir un forfait inférieur au moment où elle conclut une entente de service de téléphonie mobile en conservant son propre appareil, M^e Harvey conclut néanmoins une entente avec Rogers en décembre 2016, où elle accepte un rabais important pour un nouveau téléphone et paie (en toute probabilité²⁷) un forfait mensuel supérieur à ce qu'elle aurait payé en conservant son téléphone du moment. Il semble donc que la « représentation trompeuse » de Rogers n'a pas influé sur le comportement de M^e Harvey.

[66] Ainsi, la présente affaire est similaire à cet égard à l'affaire *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*, où l'honorable juge Duprat refuse d'autoriser l'action collective :

[56] Le demandeur Durand n'allègue aucune conséquence de cette fausse représentation ou omission par Subway au sujet du poulet. La demande d'autorisation ne contient aucun fait indiquant que cette impression générale, ou fausse représentation, aurait influencé Monsieur Durand lorsqu'il décide de se procurer le sandwich au poulet. Enfin, aucune allégation ne traite d'une modification dans la décision de Monsieur Durand d'acheter un sandwich au poulet depuis la publication du reportage de CBC. Bref, il ne semble y avoir aucun lien entre l'omission alléguée (poulet mélangé au soja) et la décision d'acheter le sandwich au poulet.²⁸

(Référence omise)

[67] Finalement, le Tribunal estime, à l'instar du juge Nollet et de la Cour d'appel dans *Karras*, que les dommages réclamés par M^e Harvey sont trop abstraits à la lumière de sa propre situation. Voici comment la Cour d'appel traite de la question :

[44] Mais il y a plus. Outre sa conclusion relative à l'absence de faute de l'intimée, le juge conclut en l'inexistence d'un préjudice indemnisable au sens de la L.p.c. étant donné qu'il est « abstrait et subjectif » et « ne peut former la base d'un syllogisme adéquat pour l'exercice d'une action collective ». Il ajoute que le préjudice devait « être commun au groupe et ne pas être entièrement aléatoire ».

[45] L'appelante prétend que si elle avait été adéquatement informée des chances de gagner, elle aurait acheté moins de billets et qu'en fait, elle achète moins de billets connaissant maintenant ses chances réelles de gagner. Je suis d'accord avec le juge lorsqu'il conclut que le préjudice, s'il y en a un, est trop abstrait et subjectif pour former la base d'un syllogisme juridique adéquat afin d'obtenir l'autorisation d'intenter une action collective. Curieusement, cette prétention de l'appelante ne se matérialise pas dans les conclusions où elle demande des dommages compensatoires représentant les profits générés par

²⁷ Dans sa demande d'autorisation ré-modifiée, M^e Harvey n'a pas soulevé les contrats qu'elle a conclus avec Rogers en 2016 et en 2018, ni les différentes options qui lui ont été offertes.

²⁸ 2019 QCCS 477 (déclaration d'appel, C.A., 21-03-2019, n° 500-09-028190-197).

l'intimée au courant des trois dernières années! Il n'y a aucun lien rationnel entre la faute et le préjudice allégués et les dommages-intérêts réclamés.²⁹

(Références omises)

[68] M^e Harvey ne peut prétendre avoir subi un préjudice, car elle n'a pas démontré qu'elle aurait conservé son téléphone si elle avait su, en 2014, qu'elle pouvait obtenir un forfait moins dispendieux.

[69] Somme toute sur cette cause d'action, M^e Harvey ne démontre pas que son recours est défendable. Il est plutôt frivole.

[70] Quant à M^{me} Gagné, bien que le Tribunal n'ait pas à analyser sa cause d'action, la thèse des demandeurs est très questionnable dans son cas également. Les forfaits décrits aux contrats de novembre 2014 et septembre 2016 sont différents. De plus, au contrat de septembre 2016, Vidéotron spécifie que le rabais de 19 \$ qu'elle accorde fait partie d'une offre promotionnelle qui est ponctuelle.

[71] Ajoutons que le contrat entre M^{me} Gagné (ou son conjoint selon le document écrit) et Vidéotron était à durée indéterminée.

[72] Pour ce qui est de M. Pigeon, aucun des faits allégués à son égard ne permet de conclure qu'il a reçu un rabais lors de l'achat d'un téléphone, de sorte qu'il ne possède pas une cause d'action à ce niveau.

4.3.2 Les forfaits facturés après la période de récupération

[73] M^e Harvey, a-t-elle une cause d'action à l'égard de la pratique des défenderesses de ne pas réduire les forfaits après la période de récupération?

[74] La réponse est non. Elle n'a jamais gardé son téléphone après la fin de son entente de deux ans.

[75] La même réponse s'applique à M. Pigeon. Il a acheté son téléphone et n'a pas versé de montants à ce titre à aucune des défenderesses.

4.3.3 Les frais de déverrouillage

[76] N'ayant jamais payé ces frais, elle ne peut pas prétendre avoir une cause d'action.

[77] M. Pigeon n'a pas une cause d'action non plus.

²⁹ *Karras c. Société des loteries du Québec*, préc., note 25.

[78] Dans l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, la Cour suprême traite de la qualité de preuve requise au stade de l'autorisation en ces termes :

[134] À elles seules, ces simples allégations seraient insuffisantes pour satisfaire à la condition préliminaire d'établir une cause défendable. Bien que cette condition soit relativement peu exigeante, de simples affirmations sont insuffisantes sans quelque forme d'assise factuelle. Comme nous l'avons déjà souligné, les allégations de fait formulées par un requérant sont présumées vraies. Mais elles doivent tout de même être accompagnées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable. Or, l'intimée a présenté une preuve, aussi limitée qu'elle puisse être, à l'appui de ses affirmations. Ainsi, les pièces attestent l'existence d'un complot visant la fixation des prix et de ses effets internationaux, qui ont été ressentis aux États-Unis et en Europe. À l'étape de l'autorisation, ces répercussions internationales apparentes du comportement anticoncurrentiel allégué des appelantes suffisent pour inférer que les membres du groupe auraient subi le préjudice allégué.³⁰

(le Tribunal souligne)

[79] Or, dans le présent dossier, M. Pigeon se contente d'une simple allégation selon laquelle Rogers a verrouillé le téléphone qu'il a acheté, sans fournir quelque preuve que ce soit sur la provenance originale de celui-ci. Pour le Tribunal, dans la circonstance où l'appareil fut acheté d'un tiers, un minimum de preuve démontrant le rôle de Rogers aurait dû être produit. C'est le contraire qui s'est produit, tel qu'explique Rogers dans son argumentation écrite :

145. Il importe de souligner que, bien que M. Pigeon allègue que son appareil avait été verrouillé par Rogers et que la pièce R-22 indique « Service : Rogers Canada iPhone 3/3GS/4/4S/5/5S/5C Unlock », rien ne permet de conclure que l'appareil en question a effectivement été verrouillé par Rogers ou à la demande de Rogers. En effet, M. Pigeon a admis que son appareil a été acheté d'un particulier sur Kijiji, sans facture, et que le vendeur ne lui a pas remis de document concernant l'appareil vendu. Qui plus est, M. Pigeon n'est même pas en mesure de dire quel est le numéro de téléphone qui était relié à cet appareil.

(Référence omise)

[80] La prétention de M. Pigeon voulant que la somme de 57 \$ qu'il a dû payer ait augmenté le coût du téléphone est également frivole, et ce, à la lumière des réponses qu'il a fournies lors de son interrogatoire³¹.

Q. Vous m'avez dit que vous avez acheté votre appareil d'un particulier à 350 \$?

R. Oui.

³⁰ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 10.

³¹ Interrogatoire de M. Pigeon du 31 août 2018, p. 12.

Q. Est-ce que vous avez vérifié c'était quoi le prix du marché pour ce type de téléphone là à l'époque?

R. Oui, j'avais fait des recherches.

Q. Et le prix que vous avez payé, ça se situait...

R. Ça semblait être dans les moins chers.

[81] Finalement, M. Pigeon n'a même pas sollicité Rogers pour déverrouiller son téléphone.

[82] De l'avis du Tribunal, n'ayant pas acheté le téléphone de Rogers, n'ayant pas demandé à Rogers de le déverrouiller et ne pouvant pas démontrer la provenance du téléphone ou le verrouillage du téléphone par Rogers, M. Pigeon n'a pas une cause défendable contre elle.

[83] Mais, il y a plus.

[84] Ce n'est qu'en 2017 que le CRTC a décidé qu'à compter du 1^{er} décembre 2017³², les consommateurs de services sans fil pourraient faire déverrouiller leur appareil par leur fournisseur de services sans frais. Avant cette date, les fournisseurs pouvaient facturer pour un tel service, dont le coût devait paraître sur la facture³³.

[85] Les factures de M^e Harvey de 2014 et 2016 satisfont à l'exigence du CRTC. On y voit le coût de déverrouillage de 50 \$.

[86] Par ailleurs, en ce qui a trait à cet élément de la demande d'autorisation, on peut difficilement y trouver la cause d'action. Les défenderesses Rogers et Fido résument bien la situation dans leur argumentation écrite :

- a) Il n'y a aucune allégation à l'effet que les frais de déverrouillage exigés par les Défenderesses avant le 1^{er} décembre 2017 contrevenaient à une quelconque disposition législative ou réglementaire.
- b) Il n'y a aucune allégation à l'effet que les Défenderesses auraient exigé des frais de déverrouillage depuis le 1^{er} décembre 2017 qui contrevenaient à une quelconque disposition législative ou réglementaire.
- (...)
- c) Il n'y a aucune allégation à l'effet que les frais de déverrouillage exigés par les Défenderesses avant le 1^{er} décembre 2017 n'étaient pas prévus de manière précise à leurs contrats conformément à l'article 12 *L.p.c.*

³² Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200.

³³ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271.

- d) Il n'y a aucune allégation à l'effet que les frais de déverrouillage exigés par les Défenderesses avant le 1^{er} décembre 2017 auraient été abusifs ou excessifs.³⁴

[87] On ne trouve aucun reproche spécifique quant aux frais de déverrouillage dans la demande d'autorisation.

[88] Bref, aucune cause d'action sur les frais de déverrouillage n'a été démontrée.

4.4 La portée de l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*³⁵

[89] Les demandeurs suggèrent que l'arrêt *Marcotte* permettrait au Tribunal d'ajouter à la cause d'action possédée par l'un ou l'autre des demandeurs, les autres causes d'action proposées, même en l'absence d'un préjudice subi. À titre d'exemple, bien que M^e Harvey n'ait jamais payé de frais de déverrouillage, elle serait réputée avoir une cause d'action, car tout est un continuum.

[90] La Cour suprême s'est exprimée en ces termes :

[46] Les faits de la présente affaire font foi de l'importance d'attribuer le statut de représentant aux demandeurs même s'ils n'ont pas de cause d'action personnelle contre chacun des défendeurs. Tout comme c'était le cas dans l'affaire *CHSLD Christ-Roi*, l'action de chaque membre du groupe à l'encontre de chaque défendeur soulève des questions de droit identiques. Chaque banque se voit opposer à peu de chose près les mêmes questions d'interprétation et d'application de la *L.p.c.* et répond par les mêmes arguments sur la constitutionnalité de son application. Qui plus est, au juge du procès qui leur a demandé s'il devait ignorer la preuve produite par une banque concernant les autres, ces dernières ont répondu que cette preuve demeurerait pertinente dans l'analyse des questions en litige au regard de chacune des banques et ne saurait être écartée, même si le tribunal concluait à l'impossibilité pour MM. Marcotte et Laparé de représenter le groupe à l'égard de toutes les banques (motifs de première instance, par. 197).³⁶

[91] Bien sûr, si le Tribunal avait déterminé que M^e Harvey ou M. Pigeon avait une cause d'action contre l'une ou l'autre des défenderesses **cette cause d'action** aurait permis l'autorisation de l'action **sur cette cause d'action** contre toutes les défenderesses. Toutefois, il y a une différence entre avoir « cause d'action personnelle contre chacun des défendeurs » et ce que les demandeurs proposent, soit qu'une seule bonne cause d'action permette au Tribunal d'autoriser l'action à l'égard de toutes les autres causes d'action proposées.

³⁴ Plan d'argumentation de Rogers et Fido, par. 139.

³⁵ 2014 CSC 55.

³⁶ *Id.*

[92] Tout en reconnaissant l'importance de la proportionnalité, le Tribunal ne croit pas que l'arrêt *Marcotte* a la portée que les demandeurs voudraient lui attribuer.

4.5 La Loi sur la protection du consommateur (la LPC) et le Code civil

[93] Bien que le Tribunal estime que les conclusions de la section précédente suffisent pour décider de la présente demande, il traitera brièvement de la LPC, du *Code sur les services sans fil simplifié (le Code)* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (**le CRTC**) et du Code civil.

[94] Les demandeurs soutiennent que les défenderesses enfreignent la LPC. Ils appuient leur position en référant à certains articles du Code civil.

[95] Les stipulations les plus pertinentes de la LPC sont :

SECTION VII

CONTRAT À EXÉCUTION SUCCESSIVE DE SERVICE FOURNI À DISTANCE

214.1. La présente section s'applique au contrat à exécution successive de service fourni à distance. Toutefois, elle ne s'applique pas au contrat de service à exécution successive visé à la section VI du présent chapitre, même lorsque ce dernier est conclu par une des personnes énumérées à l'article 188.

214.2. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:

[...]

(i) le cas échéant, la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat du service ; la description du bien doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf;

[...]

l) le cas échéant, le montant total des bénéfices économiques déterminés au règlement devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur en vertu de l'article 214.7;

m) la mention que seuls les bénéfices économiques prévus au paragraphe l serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur;

[...]

p) sans restreindre la portée de l'article 214.6, les circonstances permettant au consommateur de résoudre, de résilier ou de modifier le contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification;

[...]

214.7. En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée en considération duquel un bénéfice économique lui a été consenti par le commerçant, l'indemnité de résiliation qui peut être exigée du consommateur ne peut excéder le montant des bénéfices économiques déterminés par règlement qui lui ont été consentis en considération de ce contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

Lorsqu'aucun bénéfice économique déterminé par règlement n'a été consenti au consommateur, l'indemnité maximale que peut exiger le commerçant correspond à la moindre des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10% du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis.

214.8. En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, aucune indemnité de résiliation ne peut lui être réclamée, à moins que le commerçant ne lui ait consenti une remise partielle ou totale du prix de vente d'un bien acheté en considération du contrat de service et que le bénéfice de cette remise s'acquiert progressivement en fonction du coût des services utilisés ou en fonction du temps écoulé. L'indemnité ne peut alors excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

[...]

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:

[...]

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

[...]

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

a) invoquer une réduction de prix;

[96] Le texte des principales dispositions du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* ³⁷ applicables au présent dossier se lit comme suit :

79.10. Aux fins de l'application de l'article 214.7 de la Loi, l'indemnité qui peut être exigée en cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée ne peut excéder le montant correspondant au bénéfice économique moins le produit obtenu en multipliant ce bénéfice par la fraction que constitue le nombre de mois entièrement écoulés au contrat par rapport à la durée totale du contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

Le bénéfice économique devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation est le montant de la remise qui a été consentie au consommateur sur le prix de vente d'un bien acheté à l'occasion de la conclusion du contrat et qui est nécessaire à l'utilisation du service faisant l'objet du contrat.

79.11. Aux fins de l'application de l'article 214.8 de la Loi, l'indemnité qui peut être exigée en cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée ne peut excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat moins le produit obtenu en multipliant 1/48 de ce solde par le nombre de mois entièrement écoulés au contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

[97] Finalement, les articles les plus pertinents du Code civil sont :

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

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

[...]

1687. Il y a remise lorsque le créancier libère son débiteur de son obligation.

La remise est totale, à moins qu'elle ne soit stipulée partielle.

[98] Or, il est important de reconnaître que l'entente intervenue entre M^e Harvey et Rogers est une entente de service en vertu de la LPC. Suivant l'article 214.2 i) de la LPC, l'obligation de Rogers au moment des ententes de service intervenues en 2014 et 2016 était de fournir « la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime ». Dans les deux cas, l'obligation était satisfaite.

³⁷ RLRQ, c. P-40.1, r. 3.

[99] Qu'en est-il de la nature des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat? Le Tribunal estime qu'ils sont bien décrits dans les ententes de Rogers. Les ententes de 2014 et 2016³⁸ comportent le même descriptif.

[100] Prenons l'entente de 2014. Le bénéfice économique de 500 \$ est bien indiqué. Il s'agit effectivement du montant du rabais consenti sur le téléphone quand M^e Harvey conclut son entente de service avec Rogers. Les frais de récupération maximale s'y trouvent également. Finalement, on constate les frais de récupération de 20,83 \$ par mois advenant une résiliation avant terme. La somme que M^e Harvey paie en juin 2016, quand elle rachète son téléphone alors que cinq mois restaient sur son entente de 24 mois reflète précisément ce calcul.

[101] Il s'agit du calcul prévu par l'article 78.10 du Règlement, calcul qui est en fait identique à celui mandaté par le CRTC.

[102] Les demandeurs, ayant recours à l'article 79.10 du Règlement d'application, estiment toutefois que le bénéfice économique est faussé et qu'il n'y a pas une vraie remise à l'avantage du consommateur étant donné que les compagnies défenderesses augmentent le forfait de base pour recouvrir le coût du téléphone. Comme le Tribunal a décidé, la demande d'autorisation ne comporte pas d'allégation factuelle permettant une telle conclusion.

[103] En somme, la demande d'autorisation ne démontre pas une violation de la LPC. Il s'agit là d'une question de droit que le Tribunal doit trancher au stade de l'autorisation³⁹.

4.6 La composition du groupe rend-elle difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance?

[104] Encore une fois ici, le Tribunal ne fera pas une analyse détaillée.

[105] Le juge Nollet considère l'article 575(3) C.p.c. dans *Brière c. Rogers Communications* en ces termes :

[71] Dans son livre *Le recours collectif*, Yves Lauzon énumère les divers facteurs retenus par les tribunaux dans l'analyse de la causalité entre « *composition du groupe* » et le fait qu'il est difficile ou peu pratique d'appliquer les articles 59 et 67 C.p.c.

[72] Les éléments suivants s'appliquent : le nombre probable des membres; la situation géographique des membres; les coûts impliqués; et les contraintes

³⁸ Pièces MKH-6 et MKH-3.

³⁹ *Benamor c. Air Canada*, 2019 QCCS 208, par 10; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 16, par. 55.

pratiques et juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et de la jonction des parties en comparaison avec le recours collectif.

[73] Dans *Morin c. Bell Canada*, la Juge Savard rappelle que les requérants n'ont pas à démontrer que l'application des articles 59 et 67 *C.p.c.* est impossible; ils doivent plutôt démontrer que l'application de ces articles est difficile ou peu pratique.⁴⁰

(Références omises)

[106] Dans le présent dossier, il y a de nombreux membres situés partout à travers le Québec. Les obliger de poursuivre leur fournisseur à titre individuel mènerait à des coûts excessifs et ne serait pas proportionnel.

4.7 M^e Harvey et M. Pigeon, sont-ils en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres?

[107] Tout récemment, la Cour d'appel traite de la qualité de représentant dans son arrêt *Karras* en ces termes :

[51] Compte tenu de mes conclusions ci-dessus, il n'est pas nécessaire de trancher les troisième et quatrième moyens d'appel. Comme l'exercice est inextricablement lié à mes conclusions précédentes, je fais néanmoins les remarques suivantes, qui suffisent pour trancher les questions concernant l'appelante comme représentante et la définition de groupe.

[52] Les critères sont assez minimalistes pour satisfaire l'alinéa 4 de l'article 575 *C.p.c.* En outre, il est vrai que cette Cour convie à une approche libérale dans l'arrêt *Sibiga*, au moment d'apprécier si la représentation adéquate des membres du groupe est assurée. Il demeure toutefois nécessaire de satisfaire ces critères.

[53] En l'espèce, la compétence de l'appelante n'est pas en cause, pas plus que l'absence de conflit avec les membres du groupe. Par contre, même en adoptant une approche minimaliste, souple et libérale, il n'en demeure pas moins que l'appelante n'a pas l'intérêt suffisant pour agir étant donné que son recours personnel ne remplit pas le fardeau de démonstration, tel que discuté ci-avant sous les deux premiers moyens d'appel. Par ailleurs, selon son témoignage, elle n'a pas démontré un intérêt sur les questions soulevées dans le litige avant d'avoir accepté d'agir comme représentante du groupe.

[54] La Cour a reconnu que le représentant devait avoir un recours personnel. En conséquence, il va de soi que l'appelante ne peut être en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres au sens de l'article 575(4) *C.p.c.*⁴¹

(Références omises)

⁴⁰ 2012 QCCS 2733.

⁴¹ *Karras c. Société des loteries du Québec*, préc., note 25.

[108] Regardant maintenant l'arrêt de *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, la Cour d'appel a dit ceci :

[108] It is best to recognize, as does the appellant herself in written argument, that she may not have a perfect sense of the intricacies of the class action. This is not, however, what the law requires. As one author observed, Quebec rules are less strict in this regard than certain other jurisdictions: not only does the petitioner not have to be typical of other class members, but courts have held that he or she "need not be perfect, ideal or even particularly assiduous". A representative need not single-handedly master the finery of the proceedings and exhibits filed in support of a class action. When considered in light of recent Supreme Court decisions where issues were equally if not more complicated, this is undoubtedly correct: in *Infineon*, for example, the consumer was considered a competent representative to understand the basis of a claim for indirect harm caused down the chain of acquisition for the sale of computer memory hotly debated by the economists; in *Vivendi*, the issue turned on the unilateral change by the insurer of its calculations of health insurance benefits to retirees and their surviving spouses; in *Marcotte*, the debate centered on currency conversion charges imposed by credit card issuers. It would be unrealistic to require that the representative have a perfect understanding of such issues when he or she is assisted, perforce, by counsel and, generally speaking, expert reports will eventually be in the record to substantiate calculations of what constitutes exploitative roaming fees.⁴²

(Référence omise)

[109] L'arrêt est également utile en analysant la question de conflit d'intérêt posée par les défenderesses, car il confirme que : « *The lead role taken by counsel and the circumstances in which the appellant was recruited to represent the class are not incompatible with her status as representative* »⁴³.

[110] Regardons d'abord M^e Harvey. Il est vrai qu'elle a déjà été en société de dépenses avec un des avocats en demande. Par contre, ce n'est plus le cas et le Tribunal estime que dans la mesure où sa réclamation sur les frais de récupération n'avait pas été jugée frivole, elle aurait été une représentante adéquate pour cette partie de la réclamation.

[111] Ce n'est toutefois pas le cas en ce qui a trait à la réclamation pour les frais de déverrouillage ou pour les « forfaits gonflés ». Non seulement M^e Harvey n'a pas une cause d'action elle-même, mais elle n'a pas démontré aucun intérêt sur ces questions.

[112] La situation de M. Pigeon est différente. Non seulement il n'a pas une cause d'action, mais comment peut-il prétendre être en mesure de bien représenter les

⁴² 2016 QCCA 1299.

⁴³ *Id.* par. 101.

intérêts des personnes ayant acheté des appareils des défenderesses alors qu'il n'a pas lui-même acheté un téléphone?

[113] En dernier lieu, la relation de M. Pigeon avec un des avocats en demande est également troublante. À titre du beau-frère de M^e Ouellette, le Tribunal doute de sa capacité de « *vigorously and capably prosecute the interests of the class* »⁴⁴.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[114] **REJETTE** la demande pour autorisation d'exercer une action collective;

[115] **AVEC FRAIS DE JUSTICE.**



THOMAS M. DAVIS, J.C.S.

M^e David Bourgoin
BGA INC.
M^e Maxime Ouellette
M^e Léonie Côté
AUGER GARNIER FRÉDÉRIC, AVOCATS
Avocats des demandeurs

M^e Catherine Mathieu
M^e Patrick Ouellet
WOODS S.E.N.C.R.L.
Avocats de la défenderesse Vidéotron s.e.n.c.

M^e Yves Martineau
M^e Jean-François Forget
STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocats des défenderesses Telus Mobilité et Koodo

M^e Marie Audren
M^e Christopher Maughan
AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.
Avocats des défenderesses Bell Mobilité et Virgin Mobile Canada

M^e Marie-Ève Gingras
M^e Sylvie Rodrigue
M^e Emma Loignon-Giroux

⁴⁴ *Benizri c. Canada Post Corporation*, 2017 QCCS 908, par 65.

SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS S.E.N.C.R.L.
Avocats de la défenderesse Rogers Communications s.e.n.c. et
Fido Solutions inc.

Dates d'audience : 30 avril et 1^{er} mai 2019