

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

N° : 200-06-000126-105

DATE : 30 juillet 2012

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE NORMAND GOSSELIN, J.C.S.

ÉRIC MASSON
ET
CLAUDE GAUTHIER
Requérants

c.
TÉLUS MOBILITÉ
ET
SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS
Intimées

JUGEMENT

**(sur requête ré-réamendée pour autorisation d'exercer un recours collectif
et pour se voir attribuer le statut de représentants)**

[1] Les requérants Éric Masson et Claude Gauthier présentent une requête ré-réamendée pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentants. Client de Telus Mobilité, monsieur Masson s'est vu imposer des

frais de résiliation, lorsqu'il a mis fin avant terme à son contrat de téléphonie cellulaire. Quant à monsieur Gauthier, client de Société TELUS Communications (TELUS Communications), il a, lui aussi, payé des frais de résiliation, lorsqu'il a changé de fournisseur de services de téléphonie filaire et internet haute vitesse.

I LA REQUÊTE EN AUTORISATION

[2] Messieurs Masson et Gauthier souhaitent représenter les membres des groupes suivants :

1. « Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Telus Mobilité, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais pour bris de contrat. »
2. « Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Société TELUS Communications, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais de résiliation. »

[3] Précisons qu'en début d'audience, les requérants ont déclaré renoncer à inclure, dans les deux groupes, les personnes morales comptant 50 employés et moins.

[4] Chacun des requérants reproche à son fournisseur de service (Telus Mobilité pour monsieur Masson et TELUS Communications pour monsieur Gauthier) de lui avoir imposé des frais de résiliation excessifs et de l'avoir ainsi privé de son droit de résiliation unilatérale de son contrat de service. Ils demandent, par jugement au fond :

- Le remboursement intégral des frais de résiliation facturés aux membres qui n'ont pas été informés de l'existence, dans leur contrat, d'une clause de dommages en cas de résiliation.
- Pour les membres informés de l'existence d'une telle clause, le remboursement des frais excédant le préjudice réellement subi par les intimées.
- Le paiement de 500 \$ à chacun des membres dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition des frais de résiliation ou les démarches de recouvrement de ces frais.
- Une somme forfaitaire non précisée à titre de dommages punitifs.

II LE CONTEXTE

A) Les faits allégués

1. Par Éric Masson :

[5] Monsieur Masson conclut un contrat de services cellulaires avec Telus Mobilité le 30 janvier 2009¹ pour une durée de deux ans expirant le 30 janvier 2011. À cette occasion, il achète un téléphone cellulaire et bénéficie alors d'un rabais de 349,99 \$ sur le prix en raison de la durée de son contrat.

[6] Il bénéficie aussi, en prime, du service d'appels locaux illimités pendant deux mois.

¹ Il dépose une copie de son contrat (R-7.1) non signée et l'intimée Telus Mobilité, lors de l'administration d'une preuve appropriée, dépose une copie signée par monsieur Masson accompagnée du guide de démarrage (I-5).

[7] Le ou vers le 26 décembre 2010, environ un mois avant l'échéance de son contrat, monsieur Masson met fin à son entente de service avec Telus Mobilité. Sur son relevé du 10 janvier 2011, Telus Mobilité lui facture des frais de résiliation de 100 \$ plus taxes.

[8] Il communique avec Telus Mobilité pour contester l'imposition de ces frais, mais en vain. Après avoir reçu un avis de compte en souffrance lui réclamant 109,49 \$ le 18 mars 2011, il paie ce montant le 31 mars 2011, afin d'éviter d'entacher son dossier de crédit.

[9] Selon monsieur Masson, ces frais sont abusifs, d'autant plus qu'il ne restait qu'un mois à courir sur son contrat dont le tarif de base mensuel était de 20 \$.

2. Par Claude Gauthier :

[10] Depuis 1981, monsieur Gauthier était client de l'entreprise qui est devenue TELUS Communications. À l'audience, il témoigne avoir été contacté en mai 2009 par un représentant de TELUS Communications qui lui aurait proposé des « ajouts » au service qu'il avait déjà.

[11] Monsieur Gauthier produit une lettre de TELUS Communications portant la date du 14 mai 2009 et qui fait état d'un contrat combinant le service de téléphonie filaire et celui d'internet haute vitesse. La durée indiquée est de 36 mois se terminant le 6 mai 2012. Enfin, la lettre est accompagnée d'un document appelé « modalités et conditions générales des produits et services de TELUS ».

[12] À l'audience, lorsqu'interrogé dans le cadre de la preuve appropriée, monsieur Gauthier dit avoir pris connaissance de ces documents contractuels pour la première fois en mai 2011 après la résiliation de son contrat.

[13] Le 13 février 2011, monsieur Gauthier met fin à son entente de services avec TELUS Communications². Dans son relevé du 4 mars 2011, TELUS Communications lui facture des frais de résiliation de 559,87 \$ plus taxes.

[14] Après avoir protesté auprès d'un représentant de TELUS Communications, monsieur Gauthier acquitte finalement la totalité de ces frais de résiliation, afin de ne pas affecter son dossier de crédit.

[15] Monsieur Gauthier prétend que ces frais sont abusifs et dépassent largement le montant que pouvait justifier TELUS Communications. Il ajoute enfin que ces frais n'étaient pas mentionnés dans un contrat.

B) La preuve appropriée

1. En regard de la téléphonie mobile

[16] Monsieur Ronald Eng est directeur du marketing pour Telus Mobilité. Il affirme qu'il n'existe aucun lien entre la téléphonie cellulaire et la téléphonie filaire chez Telus.

[17] Monsieur Eng mentionne qu'il existe une diversité de relations contractuelles chez Telus Mobilité. Les contrats diffèrent selon leur durée, les avantages consentis et

² La date exacte de la résiliation apparaît sur la facture de TELUS Communications datée du 4 mars 2011 (R-9).

les rabais accordés aux clients. Il ajoute que les termes contenus au « guide de démarrage » sont communs à tous les contrats et sont accessibles sur le web.

2. Eu égard aux services filaires (téléphone et internet)

[18] Madame Joane Lévesque est directrice à la planification et à l'optimisation.

[19] Elle indique, à l'aide de la carte I-4, le territoire desservi par TELUS Communications et précise que ce territoire comprend des zones réglementées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ainsi que des zones non réglementées. Dans les zones réglementées, les tarifs, dont la clause de résiliation, sont assujettis à l'approbation du CRTC.

[20] Madame Lévesque fait état d'une possibilité d'environ 4000 permutations dans les types de contrat offerts par TELUS Communications. Les contextes de résiliation peuvent varier selon la durée du contrat, le nombre de mois écoulés, le type de service pour lesquels le client a contracté, soit :

- i) Téléphone seulement
- ii) Internet seulement
- iii) Télévision seulement
- iv) Télévision normale ou HD
- v) Combo TV / internet / téléphone
- vi) Combo TV / internet
- vii) Combo internet / téléphone
- viii) Combo TV / téléphone

[21] Par ailleurs, différents avantages peuvent avoir été consentis, dépendamment de la période où le contrat a été conclu et de sa durée. À titre d'exemples, le client pourrait avoir reçu en cadeau un appareil photo, un décodeur ou un bon d'achat.

III PRÉTENTIONS DES PARTIES

[22] Les requérants prétendent que les frais de résiliation qu'on leur a facturés sont exorbitants et excessifs au point de les priver de leur droit à la résiliation unilatérale prévue à l'article 2125 C.c.Q..

[23] Ils soutiennent que la clause de résiliation qui leur est appliquée est abusive et, prenant appui sur l'article 1437 C.c.Q., ils concluent à la nullité, ou subsidiairement, à une diminution de l'obligation qui en découle. Ils font aussi appel à l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur*³ (L.P.C.) qui leur offre le même remède.

[24] En ce qui concerne monsieur Gauthier, il prétend aussi que les frais de résiliation ne lui ont pas été dénoncés et qu'en conséquence, ils ne peuvent lui être réclamés (1435 C.c.Q. et 12 L.P.C.).

[25] Enfin, leur réclamation pour dommages punitifs prend appui sur l'article 272 L.P.C., en lien avec les articles 8, 12 et 228 de la même loi.

[26] Les intimées contestent la demande d'autorisation. Elles prétendent qu'elle ne satisfait à aucune des quatre conditions énoncées à l'article 1003 C.p.c..

[27] Voyons ce qu'il en est pour chacune de ces conditions.

³ L.R.Q., c. P-40.1.

IV LES CONDITIONS D'AUTORISATION

[28] L'article 1003 C.p.c. prescrit les critères qui président à l'autorisation d'un recours collectif :

1003. Le tribunal autorise l'exercice du recours collectif et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

a) les recours des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

b) les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

c) la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67; et que

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

[29] La demande d'autorisation sera rejetée si l'une ou l'autre de ces conditions n'est pas satisfaite⁴.

[30] Dans l'affaire *Option Consommateurs*⁵, monsieur le juge Gascon résume les principes généraux qui encadrent le rôle du juge d'autorisation :

- « 1. Le recours collectif est un simple moyen de procédure. Ce n'est pas un régime exceptionnel. C'est une mesure sociale qui favorise l'accès à la justice en permettant une réparation comparable et équitable à tous les membres sans qu'il y ait multiplication de recours similaires, dans un cadre qui assure l'équilibre des forces entre les parties;
2. La procédure d'autorisation est une étape sommaire et préparatoire qui se veut un mécanisme de filtrage et de vérification, sans plus;
3. À ce stade, on ne décide pas du mérite du litige puisque les intimées conservent le droit de faire valoir tous leurs moyens de défense lors du déroulement du recours, une fois l'autorisation accordée. Il ne s'agit donc pas d'évaluer le bien-fondé de l'action au fond. La requête en autorisation n'est pas le procès, ni n'en fait partie. Elle ne décide pas du fond du débat;

⁴ *Guimond c. P.G. du Québec*, (1996) 3 R.C.S. 347, par. 12 et 20.

⁵ *Option Consommateurs et als c. Banque de Montréal et als*, 2006 QCCS 5353.

4. À l'autorisation, le juge ne fait que vérifier si les conditions de l'article 1003 C.p.c. sont satisfaites, soit la qualité du représentant, la similarité ou connexité des questions de faits et/ou de droit, et le rapport juridique entre les allégations et les conclusions recherchées. Dans ce dernier cas, le fardeau en est un de démonstration, non de preuve;
5. L'approche libérale plutôt que restrictive doit prévaloir et tout doute doit bénéficier aux requérants, c'est-à-dire en faveur de l'autorisation du recours;
6. À cette étape, la discrétion est limitée. Si les quatre conditions de l'article 1003 C.p.c. sont remplies, le Tribunal doit normalement autoriser le recours. »

[31] Avec cet éclairage, voyons maintenant si les requérants satisfont aux quatre conditions de 1003 C.p.c..

**A) Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées?
(1003 b) C.p.c.)**

[32] Dans l'arrêt *Pharmascience*⁶, le juge Gendreau précise qu'au stade de l'autorisation, les requérants ont simplement le fardeau de démontrer, non de prouver, le rapport juridique entre les allégations de faits et les conclusions recherchées. Selon lui, le travail du juge se limite à examiner le bien-fondé du syllogisme juridique en regard des faits allégués, en les tenant, à ce stade, pour avérés. Bref, il s'agit d'empêcher les recours futiles et voués à l'échec.

[33] La difficulté de preuve que pourra rencontrer un requérant sur le fond n'est pas un motif de refus.

⁶ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, [2005] R.J.Q. 1367, par. 29 (C.A.).

[34] En l'espèce, les requérants ont résilié avant terme leur contrat de service et se sont vus imposer des frais de résiliation qu'ils ont fini par payer. Ils recherchent les conclusions principales suivantes :

- a) Le remboursement des frais payés, en tout ou en partie;
- b) Le paiement d'un montant de 500 \$ à chaque personne dont le dossier de crédit a été affecté par l'imposition des frais de crédit ou les démarches de recouvrement qui ont suivi;
- c) Le paiement de dommages punitifs.

i) **En ce qui concerne monsieur Masson**

[35] Monsieur Masson ne nie pas avoir reçu le texte de son contrat lors de sa signature (I-5). À la page 2 de ce contrat, il est informé qu'en cas de résiliation, des frais seront exigés à titre de dommages-intérêts liquidés. Ces frais correspondent au plus élevé des deux montants suivants : 20 \$ multiplié par le nombre de mois à courir ou 100 \$.

[36] D'entrée, monsieur Masson reconnaît donc que l'article 12 L.P.C. et l'article 1435 C.p.c.⁷ ne lui seront d'aucun secours. En effet, lorsque la méthode de calcul des frais prévue au contrat permet d'en établir le montant, la clause est suffisamment précise⁸.

⁷ Art. 12 L.P.C. : Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

Art. 1435 C.c.Q. : La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.

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

[37] Le recours de monsieur Masson fait appel aux principes juridiques suivants :

- Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service (arts 2098, 2125 et 2129 C.c.Q.);
- Les règles applicables à un contrat d'adhésion ou de consommation contenant une clause abusive (arts 1437 et 1623 C.c.Q.);
- Les règles prévues à la *Loi sur la protection du consommateur* (arts 8 et 272).

[38] En ce qui concerne monsieur Masson, le syllogisme est complet. On lui a imposé des frais de résiliation de 100 \$, alors qu'il restait un mois à courir sur son contrat. Il peut légitimement prétendre que le montant est abusif et le prive de son droit à la résiliation unilatérale. ce qui pourrait donner ouverture à une réduction de son obligation.

[39] Eu égard à son droit à une indemnité de 500 \$ pour atteinte à son dossier de crédit, il paraît inexistant. Monsieur Masson ayant payé les frais, il n'a pas été l'objet d'une procédure de recouvrement et, en conséquence, son dossier de crédit n'a pas été affecté⁹.

[40] Enfin, monsieur Masson ne pourra appuyer sa réclamation en dommages punitifs sur une contravention à l'article 12 L.P.C., comme on l'a dit. Pourra-t-il prétendre à une contravention à l'article 8 L.P.C.? La lésion objective constitue-t-elle un manquement selon 272 L.P.C.?

⁸ *Fournier c. Banque Scotia*, 2010 QCCS 120, par. 47-49; *Morin et Barbeau c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 70-71.

⁹ *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 43 à 47.

[41] Le juge du fond y répondra. Pour le moment, on ne peut pas exclure une réponse positive.

[42] En conclusion, concernant monsieur Masson, la condition énoncée à 1003 b) C.p.c. est satisfaite pour une partie des conclusions recherchées, soit celles touchant à l'existence d'une clause abusive (1437 et 1623 C.c.Q.), à la lésion objective (8 L.P.C.) et au droit à des dommages punitifs (8 et 272 L.P.C.).

ii) En ce qui concerne monsieur Gauthier

[43] Abonné au service filaire de TELUS Communications, monsieur Gauthier a mis fin à son entente le 13 février 2011. La lecture du paragraphe 27.1 de la requête laisse croire que monsieur Gauthier a été informé des modalités de son contrat le 19 mai 2009.

[44] À l'audience, lors de la preuve appropriée, il a précisé qu'aucun document ne lui avait été remis en mai 2009 et que ce n'est qu'après avoir résilié l'entente, en février 2011, qu'il a pu obtenir une copie de la lettre R-8 du 19 mai 2009.

[45] Cette lettre R-8 indique clairement un abonnement de 36 mois au service internet haute vitesse jumelé au service de téléphonie et interurbain 150 de Telus. La lettre est accompagnée d'un document appelé « modalités et conditions générales des produits et services de Telus ».

[46] Au chapitre des obligations relatives à la durée contractuelle des produits et services de Telus se trouvent les clauses suivantes coiffées du titre « Résiliation ».

« 3.1 Le client peut résilier le contrat moyennant l'envoi d'un avis et le paiement de :

(...)

3.1.2 Pour les contrats de 36 mois, cinquante pour cent (50%) des frais restant à payer au contrat ou à tout renouvellement de celui-ci

(...)

3.3 Le client consent en cas de résiliation unilatérale du contrat, à payer à TELUS les frais de résiliation prévus précédemment, nonobstant toute disposition contraire aux articles 2125 et 2129 du *Code civil du Québec*. »

[47] Madame Lévesque, représentante de TELUS Communications, affirme qu'il est impossible que monsieur Gauthier n'ait pas reçu la lettre R-8 et les conditions générales, lorsqu'il a souscrit au service en mai 2009. Selon elle, dès l'adhésion du client, la lettre était créée par automatisme. Madame Lévesque concède toutefois, après écoute de l'enregistrement de l'appel de monsieur Gauthier fait en 2009, que le représentant de TELUS Communications n'a pas mentionné l'existence de frais de résiliation.

[48] Il y aura donc un débat sur cette question et, si le juge du fond conclut que monsieur Gauthier n'a pas eu la lettre (et les conditions générales) en 2009, il pourra également déterminer que Telus a contrevenu à l'article 12 L.P.C., ce qui pourrait permettre à monsieur Gauthier de réclamer le remboursement de la totalité des frais payés.

[49] Dans le cas contraire, il faudra voir si la clause est abusive (1437 C.c.Q.) ou lésionnaire (8 L.P.C.) sans le bénéfice des articles 2125 et 2129 C.c.Q., auxquels monsieur Gauthier aurait renoncé dans son contrat.

[50] En ce qui concerne la conclusion relative au paiement d'une indemnité de 500 \$ pour atteinte à son dossier de crédit, monsieur Gauthier est dans la même situation que

monsieur Masson, ayant acquitté les frais de résiliation sans avoir été l'objet d'une procédure de recouvrement.

[51] Enfin, si le juge du fond conclut que les frais de résiliation ne lui ont pas été dénoncés, monsieur Gauthier pourrait réclamer des dommages punitifs (272 L.P.C.) pour contravention à l'article 12 L.P.C. ou, possiblement, à l'article 8 L.P.C..

[52] La preuve appropriée administrée par les intimées a permis de constater qu'une partie du territoire desservi par TELUS Communications est réglementée par le CRTC. Dans ces zones réglementées, le CRTC doit approuver les tarifs, incluant les pénalités pour résiliation¹⁰. Par ailleurs, l'article 27 de la *Loi sur les télécommunications* exige que tous les tarifs soient justes et raisonnables et confie au CRTC le mandat de veiller au respect de cette règle.

[53] Pour le moment, TELUS Communications soulève cette particularité à titre d'élément distinctif additionnel permettant de conclure que les frais de résiliation imposés ne sont pas abusifs. Il s'agit là d'un argument qui pourra, le cas échéant, être soulevé comme moyen préliminaire ou sur le fond.¹¹

[54] En conclusion, monsieur Gauthier satisfait à la condition énoncée à l'article 1003 b) C.p.c. pour ce qui concerne la dénonciation de la clause de frais de résiliation (12 L.P.C. et 1435 C.c.Q.), le caractère abusif de la clause (1437 et 1623 C.c.Q.), la lésion objective (8 L.P.C.) et le droit à des dommages punitifs (8, 12 et 272 L.P.C.).

¹⁰ L'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (L.C. 1993, ch. 38) se lit :
« 24. L'offre et la fourniture de services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci. »

¹¹ *Morin et Barbeau c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 52.

[55] Sa conclusion relative à l'indemnité de 500 \$ pour atteinte à son dossier de crédit ne sera pas retenue toutefois.

B) Les recours des membres soulèvent-ils des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes? (1003 a) C.p.c.)

[56] Dans l'arrêt *Western Canada Shopping Centres c. Dutton*¹², la Cour suprême détermine qu'une question sera commune lorsque :

- Elle est nécessaire pour le règlement des demandes de chaque membre du groupe.
- Elle est un élément important des demandes de chaque membre.
- Elle permet d'éviter la répétition de l'appréciation des faits ou de l'analyse juridique.
- Elle entraîne le succès de tous les membres du groupe, même si chaque membre n'en bénéficie pas dans la même mesure.

[57] Dans l'affaire du *Suroît*¹³, la Cour d'appel écrit :

« Or, la seule présence d'une question de droit commune, connexe ou similaire est suffisante pour satisfaire à la condition de l'article 1003 a) C.p.c. si elle n'est pas insignifiante sur le sort du recours, elle n'a pas à être déterminante pour la solution du litige. Il suffit en fait qu'elle permette l'avancement des réclamations sans une répétition de l'analyse juridique »

(références omises)

¹² [2001] 2 R.C.S. 534.

¹³ *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) c. Centre hospitalier régional du Suroît du Centre de santé et des services sociaux du Suroît*, 2011 QCCA 826, par. 22.

[58] Au paragraphe 47 de la requête, les requérants identifient comme suit les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes :

- a) Les frais pour bris et/ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres sont-ils excessifs ou abusifs ?
- b) Les frais pour bris et/ou résiliation de contrat facturés aux requérants et aux Membres excèdent-ils le montant du préjudice réellement subi par les intimées ?
- c) Les frais pour bris et/ou résiliation de contrat facturés par les intimées contreviennent-ils au droit des requérants et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
- d) Les requérants et les Membres ont-ils subi des dommages découlant de l'imposition par les intimées de frais pour bris et/ou résiliation de contrat ?
- e) Si oui, sur quels chefs de dommages les requérants et les Membres peuvent-ils être indemnisés ?

[59] Le témoignage de monsieur Gauthier à l'audience permet d'ajouter une autre question :

« Le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux membres a-t-il été dénoncé? Dans la négative, ces frais sont-ils nuls? »

[60] De toute évidence, il s'agit d'une question qui peut être traitée collectivement. À titre d'exemple, suffira-t-il à TELUS Communications d'affirmer que le texte écrit du contrat est adressé au client par automatisme dès qu'un abonnement est souscrit?

[61] Par ailleurs, les intimées ont beaucoup insisté sur leur proposition voulant que le caractère abusif d'une clause de résiliation ne puisse faire l'objet d'une détermination commune. Selon elles, avant de qualifier la clause d'abusives, le juge devra apprécier la valeur des prestations et des engagements respectifs des parties. Ainsi, la clause ne sera qualifiée d'abusives que si elle désavantage l'adhérent de façon excessive et déraisonnable.

[62] Cet exercice de vérification comparative des prestations, disent les intimées, ne peut se faire qu'au cas par cas.

[63] Cet argument a été plaidé dans l'affaire *Rogers Communications*¹⁴ et monsieur le juge Nollet en a disposé comme suit :

[57] Rogers plaide que l'aspect abusif de la clause de même que les dommages subis par Rogers s'il y a lieu sont éminemment liés au cocontractant, à la durée du contrat signé, à la pénalité qu'il a dû payer et au profit que Rogers perd suite à la fin prématurée de la relation d'affaires avec chacun d'entre eux. Or, le profit que génère chaque client est variable. Ainsi selon Rogers, les Frais pourraient être abusifs pour l'un et non pour l'autre. Puisque dans le présent cas, le profit perdu suite à la fin prématurée du contrat de M. Brière excède la pénalité qui lui fut chargée, Rogers estime que son recours ne peut avoir de suite logique. Selon Rogers, en plus d'une absence de recours, la nature des questions est susceptible de varier en fonction de chaque membre.

[58] De l'avis du Tribunal, l'aspect abusif des Frais peut devoir être examiné sans égards aux profits perdus à l'égard d'un client. Par exemple, les coûts encourus par Rogers ou encore les avantages offerts et non récupérés pourraient servir à établir un principe en ce qui touche le préjudice. Si tel était le cas, cette détermination serait utile aux membres du groupe. Le principe de ce

¹⁴ *Loc. cit.*, note 9, par. 57, 58.

qui est abusif et la détermination de l'acceptabilité d'un montant forfaitaire peuvent être utilement décidés pour l'ensemble des membres. »

[64] Le tribunal fait sien ce raisonnement. En évaluant le préjudice économique subi par l'une et l'autre des intimées dans le cas de monsieur Masson et dans celui de monsieur Gauthier, le juge du fond pourrait utiliser une méthode de calcul dont les paramètres sont susceptibles de trouver application pour l'ensemble des membres.

[65] Cet argument, basé sur l'impossibilité de parvenir à une détermination commune du caractère abusif d'une mesure, a été aussi plaidé dans l'affaire *Compagnie de la Baie d'Hudson*¹⁵. Monsieur le juge Dussault écrit pour la Cour d'appel :

« 24. L'intimée plaide, pour sa part, qu'un même taux d'intérêt peut être abusif dans un cas et non dans l'autre, tout dépendant du risque assumé par le prêteur. Elle prétend que l'existence du recours « dépend d'une multitude de facteurs reliés à la situation financière de chaque membre : ses revenus et dépenses, son actif, son passif, le nombre de dépendants, si d'autres membres de la famille travaillent, etc. ». Le premier juge aurait donc eu raison de conclure que le recours collectif était inapproprié vu la multitude de situations envisageables.

25. L'intimée ajoute que le recours collectif projeté exige nécessairement un examen des circonstances particulières à chaque cas puisque l'utilisation d'une carte de crédit constitue un prêt d'argent et qu'en cette matière l'article 2332 C.c.Q. prévoit expressément qu'un tribunal tient compte du risque assumé par le prêteur lorsqu'il décide s'il y a eu lésion à l'égard de l'une des parties : »

[66] Après avoir écarté cet argument en matière de lésion objective (art. 8 L.P.C.), monsieur le juge Dussault ajoute :

« 31. J'ajoute que les règles relatives au recours en lésion objective s'adaptent aisément à l'analyse d'un contrat de crédit. Il est tout à fait possible, dans le cadre d'un recours en lésion objective, de tenir compte du risque moyen assumé par le prêteur à l'égard d'un groupe de consommateurs. Ainsi, en l'espèce, lorsque La Baie fixe son taux d'intérêt elle ne le fait pas sur une base individuelle, mais en suivant une moyenne et le tribunal peut tout bien évaluer si le taux est déraisonnable vu le risque moyen assumé par le prêteur.

¹⁵ *Chantal Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, R.E.J.B. 2000-16759.

32. Je suis donc d'avis que l'appelante peut tenter un recours en lésion objective en se fondant sur la première hypothèse de l'article 8 L.P.C.. »

[67] Ce commentaire pourrait se transposer en matière d'analyse de frais de résiliation imposés en fonction d'une moyenne et non pas à la pièce.

[68] Quant aux questions suggérées en d) et e) relativement aux dommages, elles ne se posent pas, puisque le tribunal a déjà exclu la réclamation de 500 \$ pour atteinte au dossier de crédit, seule réclamation en dommages compensatoires formulée par les requérants.

[69] En conséquence, les questions de faits et de droit identiques retenues par le tribunal sont les suivantes :

1. Le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par Société TELUS Communications au requérant Gauthier et aux Membres a-t-il été dénoncé? Dans la négative, ces frais sont-ils recouvrables ?
2. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres sont-ils abusifs au sens de l'article 1437 C.c.Q. ou équivalent-ils à une exploitation des consommateurs au sens de l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
3. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres excèdent-ils le préjudice réellement subi par elles ?

4. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres contreviennent-ils au droit des requérants et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
5. Les requérants et les Membres ont-ils droit à des dommages punitifs ?

C) La composition des groupes rend-elle difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.? (1003 c) C.p.c.)

[70] Aux paragraphes 51, 52 et 53 de la requête, les requérants allèguent que, parmi les milliers de clients des intimées au Québec, plusieurs ont résilié leur contrat de service depuis le 1^{er} octobre 2007 et se sont vus facturer des frais de résiliation. Ils ajoutent qu'il serait impossible de retracer ces clients pour les inviter à se joindre dans une même demande en justice.

[71] Le fardeau des requérants, ici, n'est pas d'une grande difficulté. Il leur suffit de démontrer que l'application des articles 59 et 67 C.p.c. est difficile ou peu pratique¹⁶.

[72] Ce critère est satisfait.

[73] Les requérants estiment que, depuis le 1^{er} octobre 2007, les clients des intimées se comptent par milliers de personnes. Il est permis de croire que, parmi ceux-ci, plusieurs ont résilié leur contrat et se sont vus facturer des frais de résiliation.

¹⁶ *Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 89.

[74] Les requérants n'ont pas accès à la liste de clients à qui les intimées ont imposé des frais de résiliation et il serait difficile pour messieurs Masson et Gauthier de retracer ces clients en vue de les inviter à se joindre à une même demande en justice.

D) Les requérants sont-ils en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres (1003 d) C.p.c.) ?

[75] Ce critère vise à permettre au tribunal de vérifier la capacité du requérant à représenter adéquatement les membres du groupe. Il n'est pas requis que le représentant proposé soit un modèle type du groupe ni qu'il soit le meilleur représentant possible. Le tribunal doit toutefois être convaincu qu'il défendra avec vigueur et compétence les intérêts du groupe¹⁷.

[76] Monsieur Gauthier a déjà parlé à environ trente personnes qui, comme lui, ont dû payer à TELUS Communications des frais de résiliation. Il est disposé à consacrer le temps requis pour mener à terme le recours collectif. Même s'il habite à Sept-Îles, il s'est rendu disponible pour son interrogatoire lors de l'audience en autorisation.

[77] Quant à monsieur Masson, il remplace le requérant originel Stéphane Fortier comme représentant du groupe de téléphonie cellulaire (Telus Mobilité). Il a été membre à l'origine et son intérêt ne s'est pas démenti. Lorsque monsieur Fortier a fait part de ses contraintes, il a accepté de le remplacer.

[78] À son arrivée, le dossier était déjà monté. Il se dit prêt à assister ses procureurs dans la poursuite du recours et à être présent en cour lorsque requis.

¹⁷ Loc. cit., note 12, par. 41.

[70] Les deux requérants ont témoigné devant le tribunal. Ils ont la compétence, la motivation et la disponibilité requises pour agir comme représentants.

[80] En conséquence, la condition prescrite à 1003 d) C.p.c. est remplie.

V LA DESCRIPTION DES GROUPES

[81] Il convient de reproduire ici la description de chacun des groupes visés par la requête :

1. Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Telus Mobilité, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais pour bris de contrat.
2. Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Société TELUS Communications, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais de résiliation.

[82] La définition du groupe est un élément crucial¹⁸. Il est important que le groupe soit clairement défini au début du litige. Sa définition devrait énoncer des critères objectifs permettant d'identifier les membres du groupe et ces critères devraient avoir un rapport rationnel avec les demandes communes sans toutefois dépendre de l'issue du litige¹⁹.

[83] Dans l'affaire *Options Consommateurs c. Banque de Montréal*²⁰, monsieur le juge Gascon écrit :

¹⁸ *Paquin c. Canadien Pacifique*, EYB 2005-97828, par. 5 (C.A.).

¹⁹ *Loc. cit.* note 12, par. 38.

²⁰ 2006 QCCS 5353, par. 196.

« Comme le tribunal l'a déjà souligné, la description doit avoir un minimum de connexité et de similarité avec la situation décrite par les requérants. Entre autres choses, on doit s'assurer que le groupe proposé n'est pas inutilement large, surtout lorsqu'il est possible de le définir plus étroitement en regard de la nature des revendications communes aux membres. »

[84] Le tribunal ne croit pas qu'il faille restreindre la définition proposée pour n'inclure que les membres dont le contrat contient une clause de pénalité pour résiliation identique à celle qu'on retrouve au contrat de monsieur Masson ou de monsieur Gauthier²¹. Il suffira que des frais de résiliation soient prévus au contrat sans égard à la méthode prévue pour les calculer.

[85] Cela dit, chaque définition sera assujettie à une limite temporelle.

[86] En effet, la description des groupes ne propose aucune date de fin de période. Or, les requérants ne prétendent pas à l'application des nouveaux articles 214.1 à 214.11 L.P.C. entrés en vigueur le 30 juin 2010, non plus qu'au *Règlement modifiant le règlement d'application de la L.P.C.*²², entré en vigueur à la même date.

[87] Il y a lieu, en conséquence, de limiter l'accès aux membres qui se sont vus facturer des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010.

[88] Enfin, en ce qui concerne le groupe lié à TELUS Communications, il n'y a pas lieu de le limiter aux seuls clients ayant adhéré au combo téléphonie – internet. Ceux qui ont souscrit à l'un ou l'autre de ces services seront admis également.

²¹ Rappelons que, dans le cas de monsieur Gauthier, la dénonciation de la clause fera l'objet d'un débat, puisque le requérant nie en avoir été informé.

²² Décret 494-2010, 9 juin 2010.

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

[90] **ACCUEILLE** la requête ré-réamendée pour autorisation d'exercer un recours collectif.

[91] **AUTORISE** l'exercice, par voie de recours collectif, d'une action en restitution et en dommages contre les intimées Telus Mobilité et Société TELUS Communications.

[92] **ATTRIBUE** à Éric Masson et Claude Gauthier le statut de représentants aux fins d'exercer le recours collectif dans le dossier 200-06-000126-105 C.S.Q. pour le compte des groupes suivants :

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Telus Mobilité, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. »

ET

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par l'intimée Société TELUS Communications, depuis le 1^{er} octobre 2007, des frais de résiliation en vertu d'un contrat de téléphonie filaire ou de service internet, ou combinant les deux, conclu avant avant le 30 juin 2010. »

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

6. Le montant précis des frais de résiliation de contrat facturés par Société TELUS Communications au requérant Gauthier et aux Membres a-t-il été dénoncé? Dans la négative, ces frais sont-ils recouvrables ?
7. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres sont-ils abusifs au sens de l'article 1437 C.c.Q. ou équivalent-ils à une exploitation des consommateurs au sens de l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
8. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres excèdent-ils le préjudice réellement subi par elles ?
9. Les frais pour bris ou résiliation de contrat facturés par les intimées aux requérants et aux Membres contreviennent-ils au droit des requérants et des Membres à la résiliation unilatérale d'un contrat ?
10. Les requérants et les Membres ont-ils droit à des dommages punitifs ?

[94] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions :

- **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif.
- **CONDAMNER** l'intimée Société TELUS Communications à rembourser au requérant Claudio Gauthier les frais de résiliation de contrat qui ne lui ont pas été

dénoncés, au montant de 559,87 \$ plus taxes, avec intérêts et indemnité additionnelle calculés depuis le 4 juillet 2011.

- **CONDAMNER** l'intimée Société TELUS Communications à rembourser à chacun des membres à qui la clause de résiliation n'a pas été dénoncée, le montant des frais de résiliation payés par ce membre depuis le 1^{er} octobre 2007, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter du 4 juillet 2011.
- **CONDAMNER** les intimées à verser aux requérants à qui la clause de résiliation a été dénoncée un montant équivalent aux frais de résiliation payés excédant le préjudice réellement subi par elles, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter du 4 juillet 2011 pour société TELUS Communications et depuis le 5 octobre 2010 pour Telus Mobilité.
- **CONDAMNER** les intimées à verser à chacun des membres à qui la clause de résiliation a été dénoncée, un montant équivalent aux frais de résiliation de contrat payés excédant le préjudice réellement subi par elles, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter du 4 juillet 2011 pour société TELUS Communications et depuis le 5 octobre 2010 pour Telus Mobilité.
- **CONDAMNER** les intimées à payer un montant forfaitaire à être déterminé à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité

additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter du 21 février 2012.

- **ORDONNER** que les recouvrements précités fassent l'objet d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 1037 à 1040 C.p.c., sauf quant aux dommages punitifs.
- **CONDAMNER** les intimées à tout autre remède jugé juste et raisonnable.
- **AVEC DÉPENS**, incluant les frais pour les pièces, les experts, les expertises et la publication d'avis.

[95] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les modalités et le contenu à être déterminé ultérieurement par le tribunal et, pour ce faire :

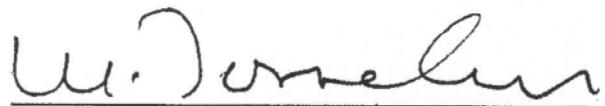
- **ORDONNE** aux requérants de soumettre un projet d'avis et de modalités de publication au tribunal avant le 30 août 2012.
- **AUTORISE** les intimées à transmettre au tribunal leurs commentaires sur le projet avant le 28 septembre 2012.

[96] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la loi.

[97] **FIXE** le délai d'exclusion à 80 jours de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se sont pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.

[98] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef adjoint pour déterminer le district dans lequel le recours collectif sera exercé et désigner le juge pour l'entendre.

[99] **Avec dépens** contre les intimées.


NORMAND GOSSELIN, j.c.s.

Me David Bourgoïn
BGA avocats (casier 72)
Procureurs des requérants

Me Delbie Desharnais
630, boul. René-Lévesque Ouest
22^e étage, Montréal (Qc) H3B 1S6
Procureure des intimées

Me Michel Beaupré / Me Michel Jolin
Langlois Kronstrom Desjardins (casier 115)
Procureurs-conseils des intimées

Date d'audience : 26 et 27 juin 2012