

C A N A D A

(Recours Collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

COUR SUPÉRIEURE

No. 200-06-000126-105

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

Les Groupes

et

ÉRIC MASSON

et

CLAUDE GAUTHIER

Les Représentants

(ci-après collectivement désignés les
« Demandeurs »)

c.

TELUS MOBILITÉ, corporation légalement constituée, ayant une place d'affaires située au 8885, Route Transcanadienne, Saint-Laurent, Québec, H4S 2C5

et

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS, bureau R0211, CP 2070, SUCC A, Rimouski, Québec, G5L 7E4

Défenderesses

REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF AMENDÉE

AU SOUTIEN DE LEUR REQUÊTE, LES DEMANDEURS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 30 juillet 2012, un jugement rendu par l'honorable Normand Gosselin (j.c.s.) a autorisé l'exercice du recours collectif contre la défenderesse pour les personnes membres des groupes (ci-après les « Membres ») décrits comme suit :

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

2. Dans ce jugement, Éric Masson et Claude Gauthier se sont vus attribuer le statut de représentants des personnes membres des groupes précités;

3. Les principales questions de faits et de droit qui devront être traitées collectivement ont été identifiées comme suit :

- a) *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 ?*
- b) *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 ?*
- c) *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 ?*
- d) *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 ?*
- e) *Les requérants et les Membres ont-ils droit à des dommages punitifs ?*

4. Les conclusions qui s'y rattachent ont été identifiées comme suit :

- **ACCUEILLIR** la requête introductive d'instance en recours collectif;
- **CONDAMNER** l'intimée Société TELUS Communications à rembourser au requérant Claude 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** 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'indemnités 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.

LE TOUT AVEC DÉPENS, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, LES EXPERTS, LES EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.

5. À titre de représentants des Membres, les représentants exposent comme suit les motifs au soutien du présent recours collectif;

LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ

LES PARTIES

6. Les représentants sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
7. Les représentants ont été des clients des défenderesses pendant plusieurs années dans le cadre de contrats d'adhésion (oraux ou écrits);
8. Les défenderesses sont des entreprises spécialisées dans les services de télécommunication;

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DU REPRÉSENTANT ÉRIC MASSON

9. Le 30 janvier 2009, le représentant Éric Masson a conclu un contrat de services sans-fil avec la défenderesse Telus Mobilité (ci-après désignée « TM ») à la succursale «Stéréo-Plus Léonard Chabot inc. » située au 4, Boulevard Taché à Montmagny, tel qu'il appert du contrat daté du 30 janvier 2009 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-1**;
10. Lors de la conclusion de cette entente de services d'une durée de deux (2) années, le représentant Éric Masson s'est procuré un appareil sans-fil LG 210 TRI-MODE 1X, modèle MOTOKRZR K1MR sur lequel il a bénéficié d'un rabais de 349,99 \$ lié à la durée de son contrat;
11. Le ou vers le 26 décembre 2010, le représentant Éric Masson a mis fin à l'entente de services précitée, soit un (1) mois et trois jours avant la date d'échéance;

12. Le 10 janvier 2011, le représentant Éric Masson s'est vu facturer par la défenderesse un frais de résiliation de contrat de **100,00 \$** plus taxes, tel qu'il appert du relevé de compte daté du 10 janvier 2011 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-2**;
13. Le représentant Éric Masson a alors tenté de contester l'imposition de ce frais de résiliation de contrat, soit en discutant à deux (2) reprises au téléphone avec des représentants de TM et en transmettant une lettre d'opposition, mais en vain, tel qu'il appert d'une lettre datée du 23 février 2011 communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-3**;
14. Le ou vers le 18 mars 2011, le représentant Éric Masson a reçu un avis de TM lui réclamant le paiement de 109,49 \$, tel qu'il appert de l'avis de compte en souffrance daté du 18 mars 2011 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-4**;
15. Afin d'éviter que son dossier de crédit ne soit entaché, le représentant Éric Masson a finalement acquitté par internet la totalité de ce frais de résiliation de contrat, soit la somme de **109,49 \$**, tel qu'il appert de la confirmation de paiement *AccèsD* no 09018-23837 datée du 31 mars 2011 et de son relevé de compte daté du 10 mars 2011 communiqués en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-5**;
16. En appliquant une dépréciation sur le prétendu rabais de 349,99 \$ sur l'appareil en fonction du nombre de mois restant avant l'échéance du contrat du représentant Éric Masson, la défenderesse TM ne pourrait justifier à titre de préjudice aucun montant supérieur à 14,58 \$, soit $349,99 \$ \div 24 \times 1$;

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DU REPRÉSENTANT CLAUDE GAUTHIER

17. Au cours du mois de février 2011, le représentant Claude Gauthier a mis fin à son entente de services avec défenderesse Société Telus Communications (ci-après désignée « STC »);
18. Le 4 mars 2011, des frais de résiliation de contrat au montant de **559,87 \$** plus taxes ont été facturés au représentant Claude Gauthier, tel qu'il appert du relevé de compte daté du 4 mars 2011 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-6**;
19. Le représentant Claude Gauthier a tenté de contester l'imposition de ces frais et/ou pénalité de résiliation de contrat en discutant par téléphone avec un représentant de la défenderesse STC, mais en vain;
20. Le 21 mars 2011, le représentant Gauthier a finalement acquitté la totalité de ces frais de résiliation de contrat afin d'éviter que son dossier de crédit ne soit entaché par la défenderesse STC;

21. Par la suite, le représentant Claude Gauthier a demandé d'obtenir un document contractuel qui confirmerait les conditions et modalités de son adhésion pour une durée de 36 mois puisqu'il n'avait retracé aucun contrat écrit avec la défenderesse STC dans ses dossiers, qu'il n'en avait pas signé et qu'il n'avait rien reçu de tel à son souvenir;
22. La défenderesse STC a transmis au représentant Claude Gauthier une lettre datée du 19 mai 2009, avec les différentes modalités en annexe, confirmant les termes et conditions d'un contrat de services qui serait intervenu le 12 mai 2009, tel qu'il appert de la lettre et des modalités de services communiquées en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-7**;
23. Par contre, le représentant Claude Gauthier n'avait jamais vu ces documents avant le mois de mai 2011, tout comme sa conjointe;
24. Aucun représentant de la défenderesse n'a expliqué ou porté à la connaissance du représentant Claude Gauthier ou de sa conjointe les conditions de résiliation de contrat;
25. Au surplus, compte tenu que la représentant Claude Gauthier n'a reçu aucun contrat écrit conclu avec la défenderesse STC, le montant précis de ces frais n'y a donc pas été mentionné;

LES FAUTES DES DÉFENDERESSES

26. Tout d'abord, dans le contexte d'une relation contractuelle pour l'utilisation d'un service de télécommunication dispensé à grande échelle et à plusieurs dizaines de milliers de clients par des entreprises telles que les défenderesses, une potentielle perte de profits ne peut constituer un préjudice indemnisable en cas de résiliation de contrat puisqu'il s'agit d'un risque commercial qui doit être assumé par les défenderesses, au même titre que les dépenses publicitaires, les coûts de développement de la clientèle, les frais d'entretien et d'amélioration du réseau, les coûts d'exploitation (loyers, dépenses courantes, salaires, commissions, primes, avantages sociaux, etc.), les promotions offertes et autres frais du même type;
27. Les représentants et les Membres ne peuvent se voir imposer la responsabilité ou l'obligation de garantir la profitabilité des activités des défenderesses, encore moins sur des services non rendus;
28. Les défenderesses ne peuvent également prétendre que leur santé financière est mise en péril par la résiliation du contrat d'un client, d'autant plus que leurs parts de marché n'ont pas subi de baisses substantielles en raison de ces terminaisons et qu'elles doivent certainement récupérer une certaine clientèle qui quitte leurs compétiteurs;
29. Dans le cas de la défenderesse STC, les frais de résiliation de contrat facturés au représentant Claude Gauthier et aux Membres sont en fait le total des frais mensuels de tous les mois restants aux contrats, ce qui inclut nécessairement le profit et des services non rendus;

30. En contrepartie de ces frais de résiliation de contrat, le représentant Claude Gauthier et les Membres n'avaient reçu de la défenderesse STC aucun bénéfice économique assimilable à un rabais sur un équipement;
31. Il semble plutôt que ce ne soit uniquement pour les services de télédistribution que la défenderesse STC octroie des rabais ou gratuités sur des équipements ou appareils accessoires, et ce, afin de développer un marché dans lequel elle doit faire face à de la concurrence;
32. Or, ces rabais ou gratuités allégués ne peuvent être invoqués dans le cadre du présent recours collectif et il est loin d'être évident qu'ils pourraient l'être si les services de télédistribution étaient aussi visés;
33. Quant à la défenderesse TM, les frais de résiliation de contrat incluent également une portion de profit puisque le montant des prétendus rabais sur les appareils sont inférieurs à ces frais lorsque l'on applique un facteur de dépréciation, et ce, malgré l'affirmation plutôt surprenante d'un représentant de la défenderesse TM à l'effet que dans le cas du représentant Éric Masson elle subissait une perte qu'il y ait eu ou non terminaison de contrat avant échéance;
34. Le même représentant de la défenderesse TM a également affirmé que les appareils sans-fil perdaient rapidement et substantiellement leur valeur;
35. Cette affirmation est certainement véridique et fondée puisque la défenderesse TM la corrobore en ne récupérant pas les appareils lors de terminaisons de contrat avant échéance pour les revendre ou les réutiliser;
36. L'imposition de frais qui ne peuvent être inclus dans une indemnité de résiliation et l'omission de divulguer le contenu de ces frais constituent une représentation fautive et trompeuse que les représentants et les Membres ne peuvent avoir ratifié malgré toute indication en ce sens dans un contrat;
37. Les frais de résiliation facturés sont à tout événement disproportionnés eu égard à la prestation que les représentants et les Membres reçoivent ou ont reçu en contrepartie des défenderesses;
38. Ces frais de résiliation sont également excessifs et dépassent largement le montant que pourraient justifier les défenderesses à titre de pénalité, de dommages liquidés et/ou de préjudice économique réellement subi;
39. Dans l'évaluation des frais de résiliation auxquels les défenderesses pourraient avoir droit, il faut tenir compte du préjudice réellement subi par les défenderesses ou de la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation, soit tout au plus le rabais sur le coûtant d'un appareil, en appliquant toutefois un facteur de dépréciation selon une formule à être déterminée;
- 39.1 Du côté de TM, les appareils subventionnés pendant la période visée par le présent recours collectif étaient verrouillés et ne pouvaient donc être utilisés par les Membres après la résiliation de leur contrat, tel qu'il appert notamment des documents sur les appareils verrouillés communiqués en liasse au soutien des présentes sous la cote P-8;

40. [...]
41. Les représentants n'ont commis aucun manquement ou faute contractuelle à l'endroit des défenderesses;
42. Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de services est spécifiquement codifié et il s'agit d'une prérogative au bénéfice des clients;
43. L'objectif de ce droit à la résiliation est de protéger le cocontractant qui est en position de vulnérabilité;
44. De par leur caractère déraisonnable, disproportionné et/ou abusif, les frais de résiliation imposés par les défenderesses visaient à contrer cet objectif;
45. Les frais de résiliation de contrat imposés par les défenderesses doivent donc être annulés ou, subsidiairement, réduits au montant du préjudice réellement subi par ces dernières;

DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES

46. Les principales dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent dossier se lisent comme suit :

Art. 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.

[...]

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

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

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

47. Les principales dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables au présent dossier se lisent comme suit :

8. *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.*

12. *Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.*

216. *Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.*

228. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.*

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

48. Les conditions de résiliation de contrat imposées par les défenderesses sont identiques, ou du moins essentiellement uniformes, pour tous les Membres et ces derniers ne pouvaient d'aucune façon en négocier ou modifier les modalités;
49. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres contre les défenderesses sont donc les mêmes que ceux des représentants;
50. En effet, les fautes commises par les défenderesses à l'égard des Membres sont les mêmes que celles commises à l'égard des représentants, telles que détaillées précédemment;
51. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que les représentants et ont droit au remboursement complet des frais de résiliation de contrat payés ou, subsidiairement, au remboursement de la portion des frais de résiliation de contrat qui excède le préjudice réellement subi par les défenderesses ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais;

52. Les représentants ne sont toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des Membres puisque les informations et données qui pourraient permettre de quantifier les réclamations sont pour l'essentiel en la possession des défenderesses;

LES DOMMAGES

53. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants sont justifiés d'être réclamés aux défenderesses et ils doivent être versés sous la forme d'un recouvrement collectif :
- a) Le remboursement complet des frais de résiliation payés aux défenderesses, soit la somme de 10 848 850,08 \$ plus taxes pour TM et de 2 054 923,76 \$ plus taxes pour STC, tel qu'il appert des informations et données financières émanant des défenderesses communiquées en liasse au soutien des présentes sous la cote P-9;
 - b) Subsidiairement, le remboursement des frais de résiliation excédant le préjudice réellement subi par les défenderesses ou la prestation offerte en contrepartie de ces frais de résiliation, soit 6 957 053,08 \$ plus taxes pour TM et de 2 054 923,76 \$ plus taxes pour STC, tel qu'il appert des tableaux de quantification des dommages et d'un extrait de l'étude d'impact préparée à la demande de l'Office de la protection du consommateur dans le cadre des travaux parlementaires entourant les modifications à la Loi sur la protection du consommateur entrées en vigueur le 30 juin 2010 communiqués respectivement au soutien des présentes sous les cotes P-10 et P-11;
 - c) Des dommages punitifs en raison du manquement à une obligation que la *Loi sur la protection du consommateur* imposait aux défenderesses;
54. Compte tenu de l'envergure des défenderesses et de leur capacité de payer substantielle, les demandeurs estiment que le paiement conjoint de dommages punitifs d'un montant de **2 000 000,00 \$** rencontrerait le double objectif de sanctionner une pratique de commerce fautive et d'apporter l'effet dissuasif escompté, le tout sujet à la preuve qui sera administrée à cet égard;
55. Les demandeurs se réservent toutefois le droit de modifier le montant des dommages punitifs réclamés;
56. Par leurs fautes et manquements, les défenderesses ont causé les dommages subis par les demandeurs;
57. La requête introductive d'instance en recours collectif des demandeurs est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête introductive d'instance en recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse Telus Mobilité à verser au représentant Éric Masson la somme de **100,00 \$** plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* calculés à compter de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

[...]

CONDAMNER la défenderesse Telus Mobilité à verser [...] la somme de **10 848 850,10 \$ plus taxes [...]**, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER la défenderesse Telus Mobilité à verser [...] la somme de **6 957 053,08 \$ plus taxes [...]**, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

CONDAMNER la défenderesse Société Telus Communications à verser au représentant Claude Gauthier la somme de **559,87 \$** plus taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* calculés à compter de la signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

[...]

CONDAMNER la défenderesse Société Telus Communications à verser [...] la somme de **2 054 923,76 \$ plus taxes [...]**, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

[...]

CONDAMNER les défenderesses à verser conjointement la somme de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs fixés sur une base globale et forfaitaire, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la requête pour autorisation d'exercer le présent recours collectif;

ORDONNER le recouvrement collectif des dommages précités;

ORDONNER la liquidation du montant des dommages selon un processus à être déterminé par le tribunal [...];

CONDAMNER les défenderesses à tout autre remède jugé juste et raisonnable;

RESERVER aux demandeurs le droit d'amender en tout temps la présente requête et d'ajuster les dommages réclamés;

LE TOUT AVEC LES ENTIERS DÉPENS, incluant notamment les frais pour les pièces, les témoignages d'experts, les expertises et la publication d'avis.

Québec, le 28 janvier 2015

BGA Avocats s.e.n.c.r.l.
Procureurs des demandeurs