

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT D' IBERVILLE

N° : 755-06-000005-179

DATE : 26 février 2024

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARTIN F. SHEEHAN, J.C.S.

VERNA JANE DURLAO

Demanderesse

c.

FIDO SOLUTIONS INC.

et

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.

et

BELL MOBILITÉ INC.

et

TELUS COMMUNICATION INC.

et

VIDÉOTRON S.E.N.C.

Défenderesses

**JUGEMENT RECTIFIÉ SUR UNE DEMANDE D'AUTORISATION DE DÉPOSER UNE
ACTION COLLECTIVE**

[1] **CONSIDÉRANT** que le soussigné a rendu jugement écrit le 26 février 2024;

[2] **CONSIDÉRANT** que les avocats ont signalé le même jour des erreurs cléricales dans le jugement et dans la désignation des avocats au dossiers;

[3] **CONSIDÉRANT** l'article 338 du *Code de procédure civile*, le Tribunal modifie le jugement écrit du 26 février 2024 uniquement pour :

- 1) corriger les paragraphes [38] et [71];
- 2) ajouter les noms de Me Léa Bruyère et de Marie-Ève Gingras à la fin du jugement; et
- 3) retirer le nom de Me Christopher Maughan qui était indiqué à la fin du jugement;

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[4] **MODIFIE** les paragraphes [38] et [71];

[5] **AJOUTE** les noms de Me Léa Bruyère et de Marie-Ève Gingras à la fin du jugement;

[6] **RETIRE** le nom de Me Christopher Maughan qui était indiqué à la fin du jugement;

[...]

[38] *Quant au caractère abusif, déraisonnable et excessif d'une clause sous l'article 1437 C.c.Q., il est vrai qu'il sera parfois plus difficile de convaincre qu'une clause s'écarte « manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société »¹ lorsque l'entreprise contractante opère dans un contexte où ses ententes contractuelles sont hautement réglementées. Par ailleurs, ce n'est pas pour autant frivole de le prétendre. Un tribunal saisi d'une demande sous 1437 C.c.Q. doit prendre en compte le contexte interne, c'est-à-dire les autres clauses du contrat et dans une moindre mesure, son contexte externe, la situation du cocontractant et les circonstances du contrat. Parmi les éléments pertinents, on peut citer : l'absence ou la présence d'un motif sérieux justifiant la clause contestée, sa conformité aux attentes raisonnables de l'adhérent ou aux pratiques contractuelles habituelles, la rationalité de la clause, son caractère réciproque ou non, etc².*

[...]

[71] *La question n°1 est reformulée puisqu'elle présume de l'existence d'une disproportion. Les questions communes et les conclusions sont modifiées pour retirer celles en lien avec les dommages punitifs. La question relativement à la bonne foi des défenderesses est également retirée puisque l'examen de la bonne foi est déjà compris dans la question concernant les clauses abusives sous l'article 1437 C.c.Q.*

[...]

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

¹ *Beaulne c. Valeurs mobilières Desjardins Inc.*, 2013 QCCA 1082, par. 24.

² Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 3^e éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2018, par. 1853 et 1862; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2015 QCCA 36, par. 63.

[73] **AUTORISE** l'institution d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages et intérêts et en jugement déclaratoire;

[74] **ACCORDE** à la demanderesse la qualité de représentante des personnes incluses dans le groupe suivant :

Tous les consommateurs résidants ou ayant résidé au Québec qui ont payé à l'une ou l'autre des Défenderesses des frais pour déverrouiller son appareil sans fil entre le 14 août 2014 et le 1er décembre 2017.

(ci-après le « **Groupe** »)

[75] **IDENTIFIE** les principales questions de faits et de droit à traiter collectivement comme suit :

- 1) Existe-t-il une disproportion entre les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés aux membres du Groupe et la valeur du service fourni par les défenderesses au point où la facturation de tels frais constitue une exploitation et une lésion objective au sens de l'article 8 de la LPC?
- 2) Les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés par les défenderesses causent-ils un préjudice excessif et déraisonnable aux consommateurs, de sorte que les clauses contractuelles leur permettant de facturer de tels frais sont abusives au sens de l'article 1437 du C.c.Q.?
- 3) La clause relative aux frais de déverrouillage des appareils sans fil contenue dans les diverses ententes de service des défenderesses est-elle nulle, de sorte que les membres du Groupe ont droit au remboursement intégral des sommes payées pour déverrouiller leurs appareils sans fil?
- 4) Subsidiairement, les obligations des membres du Groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien?

[76] **IDENTIFIE** les conclusions recherchées par l'action collective à instituer comme étant les suivantes :

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse contre les défenderesses au nom de tous les membres du Groupe ;

DÉCLARER les défenderesses responsables des dommages subis par la demanderesse et chacun des membres du Groupe;

DÉCLARER que les frais de déverrouillage des appareils sans fil facturés par les défenderesses constituent une lésion objective au sens de l'article 8 de la LPC;

DÉCLARER que les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés par les défenderesses sont excessivement et déraisonnablement préjudiciables aux consommateurs ou aux parties adhérentes et qu'ils ne sont donc pas de bonne foi au sens de l'article 1437 du C.c.Q.;

DÉCLARER abusives et nulles les clauses des conventions de service des défenderesses qui prévoient des frais de déverrouillage d'appareils sans fil;

CONDAMNER les défenderesses à verser à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages compensatoires pour l'ensemble des montants facturés à titre de frais de déverrouillage d'appareils; **SUBSIDIAIREMENT, RÉDUIRE** à leur juste valeur marchande les obligations de la demanderesse et des membres du Groupe de payer aux défenderesses les frais de déverrouillage d'appareils sans fil qui leur ont été facturés;

ORDONNER le recouvrement collectif de tous les dommages-intérêts dus aux membres du Groupe pour les montants facturés en trop;

ORDONNER à la défenderesse Fido d'indemniser la demanderesse pour le montant facturé en trop;

CONDAMNER les défenderesses à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes susmentionnées conformément à la loi à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'une action collective;

ORDONNER aux défenderesses de déposer au greffe de ce tribunal la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, avec intérêts et frais;

ORDONNER que les réclamations des membres individuels du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et subsidiairement, d'une liquidation individuelle;

CONDAMNER les défenderesses à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, y compris les frais de toutes les pièces, les avis, les frais de gestion des réclamations et les frais d'experts, le cas échéant, y compris les frais d'experts nécessaires pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif;

RENDRE toute autre ordonnance que cette honorable Cour déterminera;

[77] **CONVOQUE** les parties à une audience afin d'entendre leurs représentations quant au contenu et modes de diffusion de l'avis requis, une telle audience devant avoir lieu dans les 60 jours du présent jugement, à une date à être déterminée entre les parties et le Tribunal;

[78] **ORDONNE** que l'action collective se poursuive dans le district de Montréal;

[79] **LE TOUT**, avec les frais de justice à suivre le sort de l'instance.

M^e Joey Zukran
M^e Léa Bruyère
LPC AVOCAT INC.
et
M^e Karim Renno
M^e Michael Vathilakis
RENNO VATHILAKIS INC.
Avocats de la demanderesse

M^e Sylvie Rodrigue
M^e Marie-Ève Gingras
SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS S.E.N.C.R.L.
Avocates des défenderesses Fido Solutions inc. et Rogers Communications Canada inc.

M^e Emmanuelle Rolland
AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.
Avocate de la défenderesse Bell Mobilité inc.

M^e Yves Martineau
STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocat de la défenderesse Telus Communication inc.

M^e Marie-Louise Delisle
M^e Arielle Reeves-Breton
WOODS S.E.N.C.R.L.
Avocates de la défenderesse Vidéotron s.e.n.c.

Date de l'audience : 29 janvier 2024

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT D'IBERVILLE

N° : 755-06-000005-179

DATE : 26 février 2024

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARTIN F. SHEEHAN, J.C.S.

VERNA JANE DURLAO

Demanderesse

c.

FIDO SOLUTIONS INC.

et

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.

et

BELL MOBILITÉ INC.

et

TELUS COMMUNICATION INC.

et

VIDÉOTRON S.E.N.C.

Défenderesses

**JUGEMENT SUR UNE DEMANDE D'AUTORISATION DE DÉPOSER UNE ACTION
COLLECTIVE**

APERÇU

[1] La demanderesse, Verna Jane Dumlao, désire être autorisée à intenter une action collective (la « **Demande d'autorisation** ») contre cinq fournisseurs de services sans fil,

soit Fido Solutions inc. (« **Fido** »), Rogers Communications Canada inc. (« **Rogers** »), Bell Mobilité inc. (« **Bell** »), Telus Communication inc. (« **Telus** ») et Vidéotron s.e.n.c. (« **Vidéotron** ») (ensemble, les « **FSSF** »).

[2] Elle allègue que les FSSF auraient facturé à leurs clients des frais variant entre 50,00 \$ et 150,00 \$ pour le déverrouillage de leurs téléphones mobiles et que ces frais de déverrouillage sont abusifs et disproportionnés compte tenu du coût réel de fournir un tel service (article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **LPC** ») et article 1437 du *Code civil du Québec* (« **C.c.Q.** »)).

[3] Elle propose de représenter le groupe suivant :

Tous les consommateurs résidants ou ayant résidé au Québec qui ont payé à l'une ou l'autre des Défenderesses des frais pour déverrouiller son appareil sans fil entre le 14 août 2014 et le 1^{er} décembre 2017 (le « **Groupe** »).

[4] Le 21 juin 2018, la juge Chantal Lamarche a suspendu le présent dossier pour cause de litispendance avec le dossier 200-06-000206-162 (devenu par la suite le dossier 550-06-000029-174) puisque les demandeurs dans ce dernier dossier demandaient également le remboursement des frais de déverrouillage.

[5] Le 15 juillet 2019, le juge Thomas Davis a rejeté la demande d'autorisation dans le dossier 550-06-000029-174¹. La décision du juge Davis a été confirmée par la Cour d'appel le 23 juillet 2021².

[6] Le 13 juin 2022, la demanderesse a demandé à la Cour supérieure de réactiver le présent dossier.

[7] Les défenderesses allèguent que la Demande d'autorisation devrait être rejetée au motif que les faits allégués ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées.

[8] À titre subsidiaire, elles demandent que le Tribunal redéfinisse les questions communes et les conclusions recherchées, entre autres, pour retirer la demande de condamnation à des dommages punitifs.

¹ *Harvey c. Vidéotron*, 2019 QCCS 2994 (appel rejeté, 2021 QCCA 1183).

² *Harvey c. Vidéotron*, 2021 QCCA 1183.

ANALYSE**1. La demanderesse satisfait-elle aux critères requis pour autoriser l'action collective?****1.1 Droit applicable**

[9] Selon l'article 575 C.p.c., le tribunal doit autoriser l'action collective s'il est d'avis que :

- 1) Les demandes des membres du groupe soulèvent des questions de droit ou de faits 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 relatives aux mandats d'estimer en justice pour le compte d'autrui ou à 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] Le rôle du tribunal à l'étape de l'autorisation a été décrit comme un de « filtrage ». Il doit éliminer les cas insoutenables et frivoles qui ne répondent manifestement pas aux exigences de l'émission d'une action collective (article 575 C.p.c.). Le seuil demeure bas. Les exigences doivent être interprétées de façon large et libérale afin de donner pleinement effet aux objectifs sociaux des recours collectifs (indemniser les victimes, faciliter l'accès à la justice, modifier les comportements nuisibles et préserver les ressources judiciaires limitées). Lorsque les quatre critères sont remplis, la cour n'a aucun pouvoir discrétionnaire pour refuser l'autorisation. De plus, si un doute persiste à la fin de l'analyse des quatre critères, le doute doit profiter au demandeur et l'autorisation doit être accordée³.

[11] Toutefois, les objectifs sociaux qui justifient l'action collective ne remplacent pas les conditions d'autorisation et il faut se garder d'autoriser une action collective qui ne les

³ *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 27, 55, 116 et 156; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 6, 8, 18, 19, 20, 42, 56 et 58; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, par. 1, 37, 55 et 67; *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 59 à 61; *Leduc c. Elad Canada inc.*, 2024 QCCA 152, par. 13; *Apple Canada inc. c. Badaoui*, 2021 QCCA 432, par. 25; *Benamor c. Air Canada*, 2020 QCCA 1597, par. 35; *Godin c. Aréna des Canadiens inc.*, 2020 QCCA 1291, par. 49 et 50 (demande d'approbation d'une entente de règlement accueillie, 2022 QCCS 2110); *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 633, par. 20 (demande d'approbation d'une entente de règlement accueillie, 2021 QCCS 4663); *Belmamoun c. Ville de Brossard*, 2017 QCCA 102, par. 73 et 74 (demande en rejet d'appel rejetée, 2024 QCCA 52); *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2016 QCCA 1716, par. 40 à 43 (demande pour autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée avec dissidence (Can C.S., 2017-05-04) 37366); *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287, par. 117 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2013-01-17) 34994).

satisfait pas pour la simple raison que l'action rejoint ces objectifs⁴. En effet, « s'il est vrai que l'action collective constitue un formidable outil d'accès à la justice, ceux qui sont appelés à s'en défendre ne devraient y être forcés qu'à l'encontre d'actions qui sont soutenables »⁵.

[12] Le Tribunal a récemment eu l'occasion de traiter des principes qui s'appliquent à l'autorisation d'une demande d'action collective qui se fonde sur la lésion objective au sens des articles 8 de la LPC⁶. Les principes, alors retenus après révision de la jurisprudence pertinente⁷, sont repris ici avec certaines précisions pertinentes au présent dossier :

- 1) Le fardeau du demandeur au stade de l'autorisation est faible. Il n'a qu'à démontrer une cause défendable⁸.
- 2) Les faits allégués dans la demande sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations de faits soient suffisamment claires et précises et qu'elles ne soient pas contredites par les pièces jointes à la demande ou par la preuve appropriée autorisée par le tribunal. Lorsque les faits peuvent être tenus pour avérés, la demanderesse est dispensée de fournir une « certaine preuve ». Lorsque les allégations de faits 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. Dans ce cas, elles doivent être accompagnées d'une « certaine preuve » afin d'établir une cause défendable⁹. Toujours en se gardant d'évaluer la valeur probante de cette « certaine preuve », le juge peut néanmoins analyser cette preuve pour confirmer si elle

⁴ *Rozon c. Les Courageuses*, 2020 QCCA 5, par. 70 (demande pour permission d'en appeler à la Cour suprême du Canada rejetée (C.S. Can., 2020-11-16, 39115)).

⁵ *Levy c. Nissan Canada inc.*, 2021 QCCA 682, par. 27; *Harvey c. Vidéotron*, préc., note 2, par. 21.

⁶ *Gaudreault c. Brault & Martineau inc.*, 2024 QCCS 8.

⁷ *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220, par. 24 et 25; *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, 2021 QCCA 676; *Bourdeau c. Société des alcools du Québec*, 2020 QCCA 1553 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2021-07-15) 39572); *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy ltée*, 2018 QCCA 445 (demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2019-05-02) 38117); *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299; *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, 2015 QCCA 36; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, J.E. 2000-641 (C.A.); *Gareau Auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, [1989] R.J.Q. 1091 (C.A.); *Badaoui c. Apple Canada inc.*, 2019 QCCS 2930 (appel accueilli en partie sur un autre point, 2021 QCCA 432); *Paquin-Charbonneau c. Société des casinos du Québec inc.*, 2016 QCCS 4703.

⁸ *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, préc., note 3, par. 71; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 3, par. 7 et 58; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 3, par. 37; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 3, par. 58, 59, 61, 65 et 66; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 52.

⁹ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 3, par. 59; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 3, par. 67 et 134; *Banque de Montréal c. Chevrette*, 2023 QCCA 516, par. 31 et 32; *Homsy c. Google*, préc., note 7, par. 24, 25, 28, 29 et 38; *Charles c. Boiron Canada inc.*, préc., note 3, par. 43; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 52.

supporte effectivement les allégations de la demande d'autorisation¹⁰.

- 3) La lésion subjective se prête mal à l'exercice d'une action collective puisque la situation des membres peut différer. Cependant, rien n'empêche un tel recours fondé sur la lésion objective¹¹.
- 4) La lésion objective exige : i) l'existence d'une disproportion entre la valeur des prestations respectives des parties au contrat de consommation; et ii) que cette disproportion soit considérable au point de léser gravement le consommateur. Ainsi, le tribunal doit faire une comparaison entre : i) ce que le consommateur a payé pour le service; et ii) la valeur de ce qu'il a reçu ou le coût payé par le commerçant pour fournir le bien ou le service¹².
- 5) Un simple exercice mathématique ne suffit pas. Le tribunal doit tenir compte de plusieurs facteurs, « dont la nature du produit, son prix, la marge bénéficiaire du marchand sur la vente de ce produit – mais pas uniquement sur une base unitaire – le type de commerce, les caractéristiques particulières du marché et un ou des comparables dans le marché pertinent »¹³.
- 6) Puisque la structure de coût du commerçant est rarement disponible au consommateur, une preuve indirecte est permise, mais elle doit exister¹⁴. Des exemples de preuve indirecte retenue par les tribunaux incluent une comparaison des frais exigés par d'autres commerçants ou fournisseurs de services concurrentiels¹⁵, une comparaison avec des frais chargés par le commerçant à d'autres clients pour des produits semblables¹⁶, des profits exorbitants réalisés en raison de la pratique en cause¹⁷, des rapports externes¹⁸

¹⁰ *Hazan c. Micron Technology Inc.*, 2021 QCCS 2710, par. 17 (confirmé par la Cour d'appel, 2023 QCCA 132, par. 13 à 15)

¹¹ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 49; *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Itée*, préc., note 7, par. 50; *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, préc., note 7, par. 26; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 28.

¹² *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 50; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 53; *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, préc., note 7, par. 15, 26 et 35; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 27; *Gareau Auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, préc., note 7, p. 1096; *Bourdeau c. Société des alcools du Québec*, 2018 QCCS 3120, par. 71 (appel rejeté, 2020 QCCA 1553).

¹³ *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, préc., note 7, par. 27.

¹⁴ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 51; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 76.

¹⁵ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 52; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 68, 79 et 89; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 43; *Paquin-Charbonneau c. Société des casinos du Québec inc.*, préc., note 7, par. 67.

¹⁶ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 52; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 90.

¹⁷ *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, préc., note 7, par. 28; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 41.

¹⁸ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Itée*, préc., note 7, par. 44; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 95; *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 40.

ou des articles spécialisés¹⁹.

- 7) Le fait que d'autres commerçants (voir tous) exigent un coût semblable pour un service n'est pas déterminant en soi, mais constitue un élément que le juge du fond peut examiner avant de conclure à la lésion²⁰.
- 8) Lorsque la production d'une preuve appropriée a été permise et déposée par celui qui s'oppose à l'autorisation de l'action collective, une telle preuve ne doit pas mener à un débat sur la suffisance ou la valeur probante de la preuve disponible²¹.

[13] Quant au recours sous l'article 1437 C.c.Q., celui-ci exige une démonstration que la clause attaquée « désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ». Ainsi, il ne suffit pas de démontrer l'excès ou le caractère déraisonnable de la clause, mais également, qu'elle aille à l'encontre des exigences de la bonne foi et qu'elle s'écarte manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société²².

[14] Par ailleurs, pour les fins du mécanisme de filtrage et de l'analyse du fardeau de démonstration requis au stade de l'autorisation, la jurisprudence traite généralement indistinctement les recours sous l'article 8 LPC et 1437 C.c.Q. lorsque les deux concepts sont invoqués.

1.2 Discussion

1.2.1 La demande de réduction des frais

[15] Les FSSF soumettent que la demanderesse n'apporte aucun fait précis pour soutenir que le prix chargé par le commerçant est disproportionné ou abusif.

[16] Cette prétention n'est pas fondée.

[17] Au soutien de sa Demande d'autorisation, la demanderesse allègue que :

- 1) En avril 2015, elle s'est engagée dans un contrat de 24 mois avec Fido²³.
- 2) Le 21 mars 2016²⁴, elle communique avec le service à la clientèle de Fido pour s'enquérir de la façon dont elle pourrait utiliser son Apple iPhone 5S pendant

¹⁹ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 84.

²⁰ *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 44.

²¹ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, préc., note 7, par. 55 et 57; *Hazan c. Micron Technology Inc.*, préc., note 10, par. 18.

²² Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, par. 416; *Beaulne c. Valeurs mobilières Desjardins Inc.*, 2013 QCCA 1082, par. 24.

²³ Pièce P-8.

²⁴ Pièce P-9, p. 4 du PDF.

ses vacances aux Philippines (paragraphe 17 de la Demande d'autorisation).

- 3) Bien qu'elle ne se souvienne pas de tous les détails de cet appel, elle retient qu'elle a été informée par Fido que si elle voulait utiliser son iPhone aux Philippines avec une carte SIM d'un fournisseur de télécommunications local dans ce pays, elle devrait déverrouiller son téléphone et qu'en vertu de son contrat, les frais étaient de 50,00 \$ plus les taxes²⁵ (paragraphe 18 et 19 de la Demande d'autorisation).
- 4) Ne voulant pas payer ce qu'elle considère être des frais d'itinérance trop élevés, elle accepte de payer 57,49 \$, incluant les taxes²⁶ (paragraphe 20 de la Demande d'autorisation).
- 5) Une enquête du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** ») démontre que Fido (et les autres FSSF) avait la possibilité de commander des appareils sans fil déverrouillés auprès de divers fabricants, mais qu'ils ont plutôt demandé à ces fabricants de leur vendre des appareils sans fil verrouillés pour leur propre profit financier au détriment des membres du Groupe²⁷ (paragraphe 24 de la Demande d'autorisation).
- 6) Ainsi, la demanderesse a subi une lésion objective en payant 57,49 \$ pour déverrouiller un téléphone qui aurait pu très facilement être commandé par Fido auprès d'Apple ou que Fido aurait pu déverrouiller gratuitement puisqu'il n'y a pas de coût réel pour elle (ou les autres FSSF) pour déverrouiller un téléphone. D'ailleurs, ce service est maintenant offert gratuitement, le CRTC ayant décidé d'abolir ces frais (paragraphe 26, 26.1, 27, 28 et 38 de la Demande d'autorisation).
- 7) Certains concurrents des défenderesses, Freedom Mobile et Wind Mobile, demandaient respectivement 30 \$ et 10 \$ pour le même service (paragraphe 36 et 36.1 de la Demande d'autorisation).

[18] Certes, le Tribunal ne peut tenir pour avérée l'allégation voulant que le coût demandé par les défenderesses soit disproportionné comparativement à la valeur des services reçus. Celle-ci relève de la conclusion ou de l'hypothèse.

[19] Par ailleurs, la demanderesse prétend que l'allégation est supportée par une « certaine preuve » qui permet d'autoriser le recours. Notamment, cette preuve inclut :

- 1) La Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200 du 15 juin 2017 (la « **Politique CRTC 2017** ») adoptée par le CRTC²⁸ qui interdit de charger de tels frais à compter du 1^{er} décembre 2017.

²⁵ Pièce P-8.

²⁶ Pièce P-9.

²⁷ Pièce P-1.

²⁸ Pièce P-1.

- 2) Le montant des frais chargés par certains concurrents qui sont plus bas que ceux chargés par les défenderesses.
- 3) Un article du Toronto Star daté du 11 février 2017 et intitulé « *Toxic Revenue* »²⁹, un article spécialisé de MobileSyrup daté du 10 mars 2017 et intitulé « *The Ultimate Guide to Canadian Carrier Unlocking Fees* »³⁰ et un article de Financial Post du 13 août 2017 intitulé « *CRTC bans smartphone unlocking fees, outgoing chairman Blais regrets not taking decision sooner* »³¹.

1.2.1.1 Les politiques réglementaires du CRTC

[20] Les deux parties ont invoqué le contexte réglementaire ainsi que les diverses politiques du CRTC.

[21] L'un des mandats du CRTC est de vérifier si les tarifs imposés par les FSSF sont « justes et raisonnables »³².

[22] Dans l'exercice de son mandat, le CRTC a adopté la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 du 3 juin 2013 (la « **Politique CRTC 2013** »)³³.

[23] La Politique CRTC 2013 met en place le Code sur les services sans fil (le « **Code SSF** »)³⁴ qui impose de nouvelles exigences aux FSSF. « Ces exigences visent à (i) s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et à (ii) favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles. »³⁵

[24] L'adoption du Code SSF fait suite à la publication d'un document de travail et à la réception d'observations de plus de 5 000 participants, y compris des citoyens canadiens, des FSSF, des associations et des groupes de défense des consommateurs³⁶.

[25] À l'égard de frais de déverrouillage, le CRTC en 2013 fait les observations suivantes :

- 1) La fourniture d'appareils verrouillés est l'une des plus importantes sources de frustration chez les consommateurs³⁷.
- 2) Les consommateurs demandent que les FSSF soient tenus : (i) de vendre tous

²⁹ Pièce P-2.

³⁰ Pièce P-10.

³¹ Pièce P-11.

³² *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, c. 38, art. 27 et 47; *Bell Canada c. Bell Aliant Communications régionales*, 2009 CSC 40, par. 36.

³³ Pièce BM-1, FR-1, T-1 et V-1.

³⁴ Annexe 1 de la Politique CRTC 2013.

³⁵ Politique CRTC 2013, par. 2.

³⁶ Politique CRTC 2013, par. 9 à 12.

³⁷ Politique CRTC 2013, par. 152.

les appareils déverrouillés ou (ii) de déverrouiller les appareils selon des modalités et des prix raisonnables³⁸.

- 3) Les FSSF affirment que les appareils doivent être verrouillés afin de réduire les risques de fraude liés à l'abonnement. Ils soumettent également qu'ils offrent des subventions substantielles pour l'achat d'appareils en contrepartie de la signature de contrats à long terme et que le verrouillage leur permet de récupérer la subvention à la fin du contrat. Finalement, le verrouillage les aide à s'assurer que les appareils très recherchés et destinés au marché canadien ne sont pas vendus à des consommateurs dans d'autres pays³⁹.
- 4) La plupart des FSSF offrent des services de déverrouillage à leurs clients. Les frais et les modalités de ces services varient. Par exemple, WIND (maintenant Freedom mobile) explique qu'elle facture 10 \$ pour ce service, alors que Bell Canada et d'autres demandent 75 \$. Telus permet le déverrouillage après 90 jours, alors que Bell et d'autres ne l'offrent qu'à l'échéance du contrat. Vidéotron n'offre aucun service de déverrouillage⁴⁰.
- 5) Le CRTC conclut que le verrouillage « peut être nécessaire dans certains cas au début d'un contrat pour limiter la fraude liée à l'abonnement ». Il estime néanmoins « que les appareils verrouillés peuvent représenter un obstacle pour les clients qui veulent s'abonner à un FSSF concurrent ou aux services d'un FSSF étranger lorsqu'ils sont en voyage » et donc, que « le verrouillage des appareils ne favorise pas le dynamisme du marché »⁴¹.
- 6) Le CRTC décide d'obliger les FSSF : i) à offrir un service de déverrouillage aux clients qui sont abonnés à leurs services depuis 90 jours; ii) d'indiquer le coût du service de déverrouillage dans le contrat et le résumé des renseignements essentiels; iii) à déverrouiller immédiatement sur demande les appareils achetés sans subvention⁴². Le Code SSF confirme ces obligations.
- 7) Le CRTC note qu'« [o]bliger les FSSF à indiquer le montant de leurs frais de service de déverrouillage dans le résumé des renseignements essentiels permettra aux consommateurs de prendre des décisions éclairées et aux FSSF de faire des frais de service de déverrouillage un élément de concurrence »⁴³.

³⁸ Politique CRTC 2013, par. 155.

³⁹ Politique CRTC 2013, par. 158.

⁴⁰ Politique CRTC 2013, par. 159.

⁴¹ Politique CRTC 2013, par. 162.

⁴² Politique CRTC 2013, par. 164, 165 et 168.

⁴³ Politique CRTC 2013, par. 167.

[26] En 2017, le CRTC revoit sa position à l'égard de frais de déverrouillage⁴⁴. Dans le cadre de son processus, il reçoit de nouvelles observations de 375 parties, incluant plus de 350 particuliers⁴⁵.

[27] Une des sections de la Politique CRTC 2017 traite spécifiquement des frais de déverrouillage⁴⁶.

[28] Le CRTC rappelle d'abord les obligations imposées aux FSSF en 2013 et souligne qu'à l'époque il « n'a pas limité la capacité des FSSF de facturer des frais de déverrouillage »⁴⁷. Il fait ensuite les constats suivants :

- 1) L'obligation de payer pour déverrouiller un appareil est un important élément de frustration pour les consommateurs. « Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs ont, dans l'ensemble, fait valoir que les frais de déverrouillage étaient trop élevés ou devraient être interdits. »⁴⁸
- 2) Plusieurs FSSF soutiennent qu'ils devraient être autorisés à continuer de verrouiller leurs appareils et qu'aucune condition ne devrait être imposée quant à leur capacité de percevoir des frais de déverrouillage. Selon eux, le risque accru de fraude à l'abonnement continue de justifier le verrouillage des appareils⁴⁹. Ils invoquent aussi que l'élimination des frais de déverrouillage pourrait augmenter la probabilité que les clients dont l'appareil est subventionné omettent de payer leurs factures⁵⁰. D'autres FSSF font valoir que les pratiques actuelles constituent « un inconvénient majeur et un obstacle au changement de FSSF »⁵¹.
- 3) Les groupes de défense des consommateurs estiment que le verrouillage « sert uniquement : i) à faire en sorte que les clients ne remplacent pas leur carte SIM pendant qu'ils sont en voyage, ce qui protège les revenus d'itinérance des FSSF et ii) à rendre plus difficile pour les clients de changer de FSSF et de se prévaloir d'offres plus concurrentielles ». Ils ajoutent que cette pratique favorise des ententes de financement d'appareils (qui sont avantageuses pour les FSSF) au détriment de l'achat d'appareils neufs ou d'occasion. Selon eux, les préoccupations liées à une fraude potentielle ne sont pas étayées ou pourraient être prises en considération par d'autres mécanismes aussi efficaces⁵².
- 4) Plusieurs allèguent que dans la mesure où « les FSSF verrouillent les appareils dans leur propre intérêt, plutôt que dans celui des clients, ils devraient assumer

⁴⁴ Politique CRTC 2017; pièce P-1.

⁴⁵ Politique CRTC 2017, par. 19.

⁴⁶ Politique CRTC 2017, par. 261 à 316.

⁴⁷ Politique CRTC 2017, par. 261.

⁴⁸ Politique CRTC 2017, par. 262 et 296.

⁴⁹ Politique CRTC 2017, par. 263.

⁵⁰ Politique CRTC 2017, par. 282.

⁵¹ Politique CRTC 2017, par. 266.

⁵² Politique CRTC 2017, par. 264, 265, 270, 271, 272 et 278.

le coût lié au déverrouillage de ces appareils »⁵³.

- 5) D'autres suggèrent que « le coût du déverrouillage devrait correspondre au coût réel que doivent assumer les FSSF »⁵⁴. Ces coûts ne sont pas chiffrés dans la Politique CRTC 2017, mais certains passages suggèrent qu'ils existent :
- i) « Toute perte de revenus des FSSF découlant d'une telle interdiction serait compensée par le fait que les fournisseurs n'auraient plus à engager des coûts pour des codes de déverrouillage. »⁵⁵
 - ii) « [...] la facturation du déverrouillage permet aux fournisseurs de recouvrer les coûts liés au service de déverrouillage, tels que les coûts du service à la clientèle et les coûts de la tenue d'une base de données de codes de déverrouillage. »⁵⁶
 - iii) « [...] si on interdisait aux FSSF de facturer le déverrouillage d'un appareil, les coûts associés au déverrouillage seraient assumés par tous les clients, y compris ceux qui ne demandent jamais ce service, et il y aurait donc augmentation des coûts pour tous les clients. »⁵⁷
- 6) Le CRTC conclut que les appareils verrouillés peuvent représenter un obstacle pour les clients qui veulent s'abonner à un FSSF concurrent ou aux services d'un FSSF étranger lorsqu'ils sont en voyage et que le verrouillage des appareils ne favorise donc pas le dynamisme du marché⁵⁸.
- 7) Il estime que les éléments de preuve fournis pour étayer le risque de fraude « ne sont pas convaincants dans les circonstances actuelles »⁵⁹.
- 8) Le CRTC observe que la Politique CRTC 2013 « n'a pas donné lieu à la fourniture à grande échelle de services sans fil aux clients grâce à des appareils déverrouillés »⁶⁰.
- 9) Le CRTC décide : i) d'obliger les FSSF, lorsqu'ils offrent des appareils à leurs clients, de s'assurer que ces appareils soient déverrouillés au moment de la vente; ii) de déverrouiller sans frais et sur demande les téléphones des clients actuels à qui on a fourni un appareil verrouillé⁶¹. Le CRTC donne six mois au FSSF pour se conformer⁶². Le Code SSF est amendé en conséquence.

⁵³ Politique CRTC 2017, par. 277 et 280.

⁵⁴ Politique CRTC 2017, par. 279.

⁵⁵ Politique CRTC 2017, par. 281.

⁵⁶ Politique CRTC 2017, par. 282.

⁵⁷ Politique CRTC 2017, par. 285.

⁵⁸ Politique CRTC 2017, par. 297 à 300.

⁵⁹ Politique CRTC 2017, par. 298 et 301.

⁶⁰ Politique CRTC 2017, par. 304.

⁶¹ Politique CRTC 2017, par. 306, 307 et 311.

⁶² Politique CRTC 2017, par. 313.

- 10) La décision de faire assumer les coûts liés au déverrouillage par les FSSF est justifiée notamment parce que « ce sont les FSSF eux-mêmes qui choisissent de commander des appareils verrouillés et que cette pratique n'est pas particulièrement avantageuse pour les clients et réduit le dynamisme du marché »⁶³.

[29] Chacune des parties invoque les politiques du CRTC à son avantage.

[30] Les FSSF affirment qu'ils se sont toujours conformés aux directives du CRTC. Ils ajoutent que le CRTC a le mandat de s'assurer que les tarifs sont « justes et raisonnables »⁶⁴. Ils font valoir que le CRTC savait que certains FSSF facturaient 75 \$ au moment de la Politique CRTC 2013 et qu'il s'est abstenu d'intervenir pour régler les frais de déverrouillage pendant la période concernée par le recours. Ils en déduisent que le CRTC estimait que les frais n'étaient ni lésionnaires ni abusifs.

[31] La demanderesse estime plutôt que les interventions répétées du CRTC démontrent que les pratiques des défenderesses étaient abusives au point où un encadrement était requis. Selon elle, l'interdiction des frais de déverrouillage en 2017 démontre leur caractère abusif pour la période qui précède.

[32] Les deux positions méritent d'être nuancées.

[33] D'un côté, la décision du CRTC de ne pas plafonner les frais de déverrouillage en 2013 et de privilégier la concurrence et la transparence pour encourager une diminution des frais n'est pas un gage d'absence de lésion. Si l'absence d'intervention du CRTC était déterminante quant au caractère non lésionnaire ou non abusif des tarifs des FSSF, aucune action collective ne pourrait être autorisée pour contester la raisonnable de tels frais. Or, la jurisprudence regorge d'exemple où des actions collectives ont été autorisées et même accueillies contre des FSSF pour des tarifs jugés abusifs⁶⁵.

[34] De plus, il ne faut pas confondre la légalité d'une pratique avec son caractère lésionnaire ou abusif.

[35] Une clause contractuelle peut très bien être légale et néanmoins être considérée comme lésionnaire ou abusive. En effet, il ne serait pas nécessaire d'invoquer le caractère lésionnaire ou abusif d'une clause pour l'annuler si elle était déjà illégale pour d'autres motifs. Ainsi, les clauses lésionnaires ou abusives sont presque toujours légales⁶⁶.

⁶³ Politique CRTC 2017, par. 308.

⁶⁴ *Loi sur les télécommunications*, préc., note 32, art. 27 et 47; *Bell Canada c. Bell Aliant Communications régionales*, préc., note 32, par. 36.

⁶⁵ Voir à titre d'exemple : *Union des consommateurs c. Bell Mobilité inc.*, 2017 QCCA 504; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 7; *Amram c. Rogers Communications inc.*, 2015 QCCA 105 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2015-09-24) 36348); *Rogers Communications, s.e.n.c. c. Brière*, 2016 QCCA 1497 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2017-07-06) 37301).

⁶⁶ *Wang c. CST Consultants inc.*, 2021 QCCS 1104, par. 101 et 102.

[36] De l'autre côté, l'intervention du législateur ou d'un régulateur pour encadrer, voire interdire une pratique, n'est pas non plus concluante quant à son caractère abusif préalablement à l'intervention. Une personne qui désire intenter une action collective ne peut pas se limiter à alléguer que le législateur ou le régulateur est intervenu pour encadrer une pratique pour justifier son caractère lésionnaire ou abusif. D'ailleurs, un recours qui attaque les marges bénéficiaires dans un secteur où celles-ci sont réglementées peut parfois être rejeté s'il vise à « remettre en question le modèle d'affaires établi par la volonté du législateur »⁶⁷.

[37] Néanmoins, la lésion sous l'article 8 LPC requiert l'analyse de l'ensemble des circonstances « dont la nature du produit, son prix, la marge bénéficiaire du marchand sur la vente de ce produit – mais pas uniquement sur une base unitaire – le type de commerce, les caractéristiques particulières du marché et un ou des comparables dans le marché pertinent »⁶⁸.

[38] Quant au caractère abusif, déraisonnable et excessif d'une clause sous l'article 1457 C.c.Q., il est vrai qu'il sera parfois plus difficile de convaincre qu'une clause s'écarte « manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société »⁶⁹ lorsque l'entreprise contractante opère dans un contexte où ses ententes contractuelles sont hautement réglementées. Par ailleurs, ce n'est pas pour autant frivole de le prétendre. Un tribunal saisi d'une demande sous 1457 C.c.Q. doit prendre en compte le contexte interne, c'est-à-dire les autres clauses du contrat et dans une moindre mesure, son contexte externe, la situation du cocontractant et les circonstances du contrat. Parmi les éléments pertinents, on peut citer : l'absence ou la présence d'un motif sérieux justifiant la clause contestée, sa conformité aux attentes raisonnables de l'adhérent ou aux pratiques contractuelles habituelles, la rationalité de la clause, son caractère réciproque ou non, etc⁷⁰.

[39] Ainsi, le cadre réglementaire et les politiques du CRTC font partie du contexte et sont pertinents à l'analyse, mais ils ne sont pas déterminants.

[40] Aux fins des présentes, le Tribunal retient des politiques produites qu'entre août 2014 et décembre 2017, l'imposition de frais de déverrouillage n'était pas une pratique interdite par le CRTC.

[41] L'observation selon lequel « le coût du déverrouillage devrait correspondre au coût réel que doivent assumer les FSSF »⁷¹ pourrait suggérer que ce n'est pas le cas. Néanmoins, la Politique CRTC 2017 mentionne que le déverrouillage a un coût pour les

⁶⁷ *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, préc., note 7, par. 37.

⁶⁸ *Id.*, par. 27.

⁶⁹ *Beaulne c. Valeurs mobilières Desjardins Inc.*, préc., note 22, par. 24.

⁷⁰ Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 3^e éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2018, par. 1853 et 1862; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, préc., note 3, par. 63.

⁷¹ Politique CRTC 2017, par. 279.

FSSF, incluant « [...] les coûts du service à la clientèle et les coûts de la tenue d'une base de données de codes de déverrouillage »⁷².

[42] Par ailleurs, la vente d'appareils verrouillés est une pratique qui vise d'abord à protéger les intérêts des FSSF. Elle constitue plutôt un irritant pour les consommateurs. Dans les circonstances, la « valeur reçue » par le consommateur lorsqu'un FSSF retire un irritant qu'il a lui-même imposé au consommateur pour des motifs qui lui sont propres pourrait être négligeable peu importe le coût pour le FSSF de fournir ce service.

[43] Les politiques du CRTC peuvent constituer une « certaine preuve » de disparité susceptible d'influencer un juge saisi du fond du dossier.

1.2.1.2 Les prix chargés par les concurrents

[44] Les défenderesses affirment que pendant la période visée, il n'y avait aucune disparité de prix entre elles. En fait, de 2014 à 2017, chacun des FSSF chargeait le même prix de 50 \$⁷³.

[45] Or, d'une part, le fait que d'autres commerçants (voir tous) exigent un coût semblable pour un service peut constituer un élément que le juge du fond peut examiner avant de conclure à la lésion, mais il n'est pas déterminant en soi⁷⁴.

[46] D'autre part, lors des consultations ayant mené à la Politique CRTC 2017, certaines des défenderesses « ont déclaré que les frais de déverrouillage varient d'un FSSF à l'autre et qu'il s'agit donc d'un facteur possible de différenciation concurrentielle ». D'autres FSSF canadiens « ont indiqué offrir à leurs représentants du service à la clientèle la possibilité d'éliminer les frais de déverrouillage si le client en fait la demande »⁷⁵. De plus, il est allégué que le prix imposé par Freedom Mobile pendant la même période était de 30 \$⁷⁶.

[47] Ainsi, chacune des parties peut tirer des arguments du prix chargé par la compétition. À tout événement, l'unicité du montant chargé par les FSSF québécois ne rend pas pour autant la demande frivole.

1.2.1.3 Les articles de journaux ou de revues spécialisés

[48] La demanderesse s'appuie aussi sur un article du *Toronto Star*⁷⁷, un article du *Financial Post*⁷⁸ et un article de blogue spécialisé, *MoblileSyrup*⁷⁹.

⁷² Politique CRTC 2017, par. 282.

⁷³ Pièce P-10.

⁷⁴ *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, préc., note 7, par. 44.

⁷⁵ Politique CRTC 2017, par. 283 et 284.

⁷⁶ Pièces P-2 et P-10.

⁷⁷ Pièce P-2.

⁷⁸ Pièce P-11.

⁷⁹ Pièce P-10.

[49] *MobileSyrup* et le *Financial Post* mentionnent que l'objectif avancé par les FSSF pour justifier le verrouillage est de garantir le remboursement de la subvention accordée par un FSSF à l'achat du téléphone.

[50] L'article de *MobileSyrup* mentionne que les politiques de déverrouillage et le prix varient d'un FSSF à l'autre (facturant jusqu'à 150 \$ dans certains cas) même si plusieurs d'entre eux chargent 50 \$ pour le service⁸⁰.

[51] L'article du *Financial Post*⁸¹, mentionne que les FSSF canadiens ont tiré plus de 37,7 millions de dollars de revenus des frais de déverrouillage en 2016, une augmentation de 32,5 % par rapport à 2015 (28,5 millions de dollars) et une augmentation de 75 % par rapport aux 21,6 millions de dollars de 2014.

[52] Il n'est pas frivole de penser que les coûts n'ont pas suivi la même augmentation.

[53] L'article cite le président du CRTC qui regrette de ne pas être intervenu pour interdire les frais de déverrouillage dès 2013.

[54] Comme mentionné plus haut, la jurisprudence a souvent considéré des politiques gouvernementales, le montant chargé par la compétition ou des articles comme constituant une « certaine preuve » au soutien d'allégations de lésion objective.

[55] Lorsque pris ensemble, les politiques du CRTC, les frais chargés par les compétiteurs et les articles constituent *prima facie* une « certaine preuve » indirecte du coût du service par le commerçant.

[56] Dès lors, l'absence de preuve directe de la structure de coût du commerçant, laquelle est rarement disponible au consommateur, n'est pas fatale à l'autorisation du recours.

[57] Dans les circonstances, le Tribunal conclut que les prétentions de la demanderesse sont suffisamment supportées pour satisfaire au faible fardeau requis à ce stade.

1.2.2 Les dommages punitifs

[58] La demanderesse réclame 25,00 \$ à chaque membre à titre de dommages punitifs en vertu de l'article 272 LPC.

[59] Lorsque plusieurs causes d'action sont invoquées, le tribunal peut rejeter celles qui sont vouées à l'échec. À titre d'exemple, les tribunaux n'hésitent pas à rejeter des demandes de dommages-intérêts punitifs au stade de l'autorisation en l'absence d'assises légales à cet égard, en l'absence d'allégations factuelles démontrant des

⁸⁰ Pièce P-10.

⁸¹ Pièce P-11.

violations intentionnelles, en l'absence de mauvaise foi ou de négligence grossière ou en présence de correctifs rapides apportés par les défendeurs⁸².

[60] Les FSSF invoquent un courant jurisprudentiel⁸³ et doctrinal⁸⁴ selon lequel une violation de l'article 8 LPC ne permet pas l'octroi de dommages punitifs en vertu de l'article 272 LPC.

[61] Ces autorités invoquent plusieurs raisons pour écarter l'octroi de dommages punitifs dans le cadre d'un recours pour lésion en vertu de l'article 8 LPC :

- 1) L'article 272 LPC ne s'applique que si le commerçant « manque à une obligation que lui impose la présente loi ». Or, l'article 8 LPC ne contient pas d'obligation du commerçant, mais prévoit plutôt un recours du consommateur.
- 2) L'article 272 LPC s'applique « sous réserve des autres recours prévus par la présente loi ». L'utilisation des mots « sous réserve » plutôt que « sans préjudice aux autres recours » confirme que l'article 272 CPC ne peut pas s'appliquer lorsque LPC prévoit un recours spécifique.
- 3) L'article 8 LPC, qui accorde un recours du consommateur, est également précis quant aux remèdes possibles (nullité ou réduction des obligations). Or, si l'ensemble des recours énoncés à l'article 272 LPC était disponible en cas de lésion, il n'aurait pas été nécessaire d'indiquer qu'un consommateur qui en est victime peut demander l'annulation ou la réduction de ses obligations puisque ces remèdes sont déjà prévus à l'article 272 LPC.
- 4) Puisque la disproportion est une question d'appréciation qui dépend d'une variété de facteurs, celle-ci n'est pas compatible avec une conclusion de dommages punitifs. En effet, l'octroi de dommages punitifs requiert la preuve d'une violation intentionnelle, malveillante ou vexatoire ou encore d'un laxisme, passivité ou ignorance à l'égard des droits du consommateur et des obligations du commerçant.

[62] Les auteurs Lluellas et Moore⁸⁵ confirment que des dommages punitifs ne peuvent être octroyés en cas de lésion objective que si la lésion résulte d'un manquement du commerçant à une autre disposition de la LPC :

⁸² *Mireault c. Loblaw's inc.*, 2022 QCCA 1752, par. 19; *Charbonneau c. Location Claireview*, 2022 QCCA 659, par. 24; *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813, par. 48; *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, par. 75 à 77 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2012-10-25) 34877); 36; *Labbé c. Centre de services scolaire des Samares*, 2022 QCCS 517, par. 72, 73 et 84 (demande pour permission d'appel rejetée, 2022 QCCA 564); *Paquette c. Samsung Electronics Canada inc.*, 2020 QCCS 1160, par. 43 à 45; *Li c. Equifax inc.*, 2019 QCCS 4340, par. 39 à 41; *Prince c. Avis Budget Group inc.*, 2016 QCCS 3770, par. 118 à 122.

⁸³ *Masson c. Telus Mobilité*, 2017 QCCS 1675, par. 186 à 197 (appel accueilli pour d'autres motifs, 2019 QCCA 1106).

⁸⁴ P.-C. LAFOND, préc., note 22, par. 403.

⁸⁵ D. LLUELLES et B. MOORE, préc., note 70, par. 917.

917. L'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* ne prévoit comme sanctions que la nullité et la réduction; les dommages ne peuvent donc être accordés sur la base de cette disposition, même si la lésion invoquée est objective : contrairement au droit commun de la lésion, il n'y a pas, ici, de présomption de faute en tant que telle. Des dommages pourraient cependant être directement accordés en vertu de l'article 272 L.p.c., mais à la condition que la lésion résulte du manquement du commerçant à l'une des obligations imposées par la loi, notamment au chapitre des pratiques interdites.

[63] Or, aucun manquement à une autre obligation de la LPC n'est allégué ici.

[64] Cette question peut être tranchée au stade de l'autorisation puisqu'il s'agit d'une simple question d'interprétation législative qui n'exige aucune évaluation de la preuve⁸⁶.

[65] L'analyse du juge Samson dans *Masson*⁸⁷ est rigoureuse et conforme aux règles d'interprétations énoncées par la Cour d'appel et les auteurs⁸⁸. La demanderesse n'a soumis aucun argument convaincant pour s'en écarter⁸⁹.

[66] Ainsi, la demande pour des dommages punitifs n'est pas autorisée.

2. Comment le tribunal doit-il décrire le groupe, le représentant, les principales questions à traiter collectivement et les conclusions recherchées?

[67] L'article 576 C.p.c. dispose que le jugement autorisant une action collective doit :

- 1) décrire le groupe et les sous-groupes dont les membres seront liés par le jugement sur l'action collective;
- 2) désigner le représentant du groupe;
- 3) identifier les principales questions à traiter collectivement et les conclusions recherchées en relation avec ces questions; et
- 4) déterminer le district dans lequel le recours collectif doit être intenté.

[68] La description du groupe proposé par la demanderesse dans sa demande modifiée du 8 avril 2023 est retenue :

⁸⁶ *Pilon c. Banque Amex du Canada*, 2021 QCCA 414, par. 11, 12, 16, 17 et 18 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2022-03-10) 39669).

⁸⁷ *Masson c. Telus Mobilité*, préc., note 83.

⁸⁸ *Banque de Montréal c. Chevrete*, préc., note 9, par. 16; *Service aux marchands détaillants Itée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, 2006 QCCA 1319, par. 52 (demande pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée (C.S. Can., 2007-04-05) 31756); Pierre-André CÔTÉ, et Mathieu DEVINAT, *Interprétation des lois*, 5^e éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2021, par. 1250.

⁸⁹ *2436-7583 Québec inc. c. Agence du revenu du Québec*, 2023 QCCA 1226, par. 4 et 6.

Tous les consommateurs résidants ou ayant résidé au Québec qui ont payé à l'une ou l'autre des défenderesses des frais pour déverrouiller son appareil sans fil entre le 14 août 2014 et le 1er décembre 2017.

[69] La demanderesse, Verna Jane Dumlao, peut agir comme représentante. Son statut n'a d'ailleurs pas été contesté.

[70] L'action collective sera entendue dans le district de Montréal.

[71] La question n° 1 est reformulée puisqu'elle présume de l'existence d'une disproportion. Les questions communes et les conclusions sont modifiées pour retirer celles en lien avec les dommages punitifs. La question relativement à la bonne foi des défenderesses est également retirée puisque l'examen de la bonne foi est déjà compris dans la question concernant les clauses abusives sous l'article 1457 C.c.Q.

[72] Quant aux textes et modalités de transmission des avis aux membres, les parties ont convenu de reporter cette question. Il en va de même de la demande de la demanderesse pour la communication de la liste des membres.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[73] **AUTORISE** l'institution d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages et intérêts et en jugement déclaratoire;

[74] **ACCORDE** à la demanderesse la qualité de représentante des personnes incluses dans le groupe suivant :

Tous les consommateurs résidants ou ayant résidé au Québec qui ont payé à l'une ou l'autre des Défenderesses des frais pour déverrouiller son appareil sans fil entre le 14 août 2014 et le 1er décembre 2017.

(ci-après le « **Groupe** »)

[75] **IDENTIFIE** les principales questions de faits et de droit à traiter collectivement comme suit :

- 1) Existe-t-il une disproportion entre les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés aux membres du Groupe et la valeur du service fourni par les défenderesses au point où la facturation de tels frais constitue une exploitation et une lésion objective au sens de l'article 8 de la LPC?
- 2) Les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés par les défenderesses causent-ils un préjudice excessif et déraisonnable aux consommateurs, de sorte que les clauses contractuelles leur permettant de facturer de tels frais sont abusives au sens de l'article 1437 du C.c.Q.?
- 3) La clause relative aux frais de déverrouillage des appareils sans fil contenue dans les diverses ententes de service des défenderesses est-elle nulle, de sorte

que les membres du Groupe ont droit au remboursement intégral des sommes payées pour déverrouiller leurs appareils sans fil?

- 4) Subsidiairement, les obligations des membres du Groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien?

[76] **IDENTIFIE** les conclusions recherchées par l'action collective à instituer comme étant les suivantes :

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse contre les défenderesses au nom de tous les membres du Groupe ;

DÉCLARER les défenderesses responsables des dommages subis par la demanderesse et chacun des membres du Groupe;

DÉCLARER que les frais de déverrouillage des appareils sans fil facturés par les défenderesses constituent une lésion objective au sens de l'article 8 de la LPC;

DÉCLARER que les frais de déverrouillage d'appareils sans fil facturés par les défenderesses sont excessivement et déraisonnablement préjudiciables aux consommateurs ou aux parties adhérentes et qu'ils ne sont donc pas de bonne foi au sens de l'article 1437 du C.c.Q.;

DÉCLARER abusives et nulles les clauses des conventions de service des défenderesses qui prévoient des frais de déverrouillage d'appareils sans fil;

CONDAMNER les défenderesses à verser à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages compensatoires pour l'ensemble des montants facturés à titre de frais de déverrouillage d'appareils; **SUBSIDIAIREMENT, RÉDUIRE** à leur juste valeur marchande les obligations de la demanderesse et des membres du Groupe de payer aux défenderesses les frais de déverrouillage d'appareils sans fil qui leur ont été facturés;

ORDONNER le recouvrement collectif de tous les dommages-intérêts dus aux membres du Groupe pour les montants facturés en trop;

ORDONNER à la défenderesse Fido d'indemniser la demanderesse pour le montant facturé en trop;

CONDAMNER les défenderesses à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes susmentionnées conformément à la loi à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'une action collective;

ORDONNER aux défenderesses de déposer au greffe de ce tribunal la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, avec intérêts et frais;

ORDONNER que les réclamations des membres individuels du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et subsidiairement, d'une liquidation individuelle ;

CONDAMNER les défenderesses à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, y compris les frais de toutes les pièces, les avis, les frais de gestion des réclamations et les frais d'experts, le cas échéant, y compris les frais d'experts nécessaires pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif;

RENDRE toute autre ordonnance que cette honorable Cour déterminera;

[77] **CONVOQUE** les parties à une audience afin d'entendre leurs représentations quant au contenu et modes de diffusion de l'avis requis, une telle audience devant avoir lieu dans les 60 jours du présent jugement, à une date à être déterminée entre les parties et le Tribunal;

[78] **ORDONNE** que l'action collective se poursuive dans le district de Montréal;

[79] **LE TOUT**, avec les frais de justice à suivre le sort de l'instance.

MARTIN F. SHEEHAN, J.C.S.

M^e Joey Zukran
LPC AVOCAT INC.
et
M^e Karim Renno
M^e Michael Vathilakis
RENNO VATHILAKIS INC.
Avocats de la demanderesse

M^e Sylvie Rodrigue
M^e Christopher Maughan
SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS S.E.N.C.R.L.
Avocat.e.s des défenderesses Fido Solutions inc. et Rogers Communications Canada inc.

M^e Emmanuelle Rolland
AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.
Avocate de la défenderesse Bell Mobilité inc.

M^e Yves Martineau
STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocat de la défenderesse Telus Communication inc.

M^e Marie-Louise Delisle
M^e Arielle Reeves-Breton
WOODS S.E.N.C.R.L.
Avocates de la défenderesse Vidéotron s.e.n.c.

Dates de l'audience : 29 janvier 2024