

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No. : 500-06-000727-152

(Action collective)

COUR SUPÉRIEURE

JUDITH BERGERON, domiciliée et
résidente [REDACTED]

Demanderesse/Représentante

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS,
personne morale ayant un établissement au
630, boulevard René-Lévesque Ouest,
Montréal, province de Québec, H3B 3C1

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(Art. 306 et 583 C.p.c.)

À L'HONORABLE JUGE PIERRE LABELLE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU
QUÉBEC, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

1. De la même façon que le coût de l'envoi d'une lettre est payé par la personne qui l'envoie, la pratique dans l'industrie de la téléphonie mobile au Québec est de facturer la personne qui envoie un message texte pour la transmission de celui-ci. La défenderesse, contrairement au reste de l'industrie au Québec, impose également aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes;
2. Facturer pour la réception d'un tel message est manifestement disproportionné et abusif. Cette disproportion équivaut à de l'exploitation des consommateurs et l'obligation qui en résulte est excessive et déraisonnable;
3. Les frais d'itinérance internationale imposés par la défenderesse pour recevoir un message texte violent l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* RSQ, c. P-40,1 (« LPC ») et l'article 1437 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »);

4. Les membres du groupe sont donc en droit d'obtenir une réduction de ces frais à titre de dommages compensatoires ainsi que des dommages punitifs;

LE JUGEMENT D'AUTORISATION

5. Le 1^{er} mars 2017, la représentante a obtenu l'autorisation d'exercer une action collective au nom du groupe de personnes suivant :

Tous les consommateurs résidant au Québec à qui des frais d'itinérance internationale ont été imposés par la défenderesse et payés pour la réception d'un message texte après le 9 janvier 2012;

All consumers residing in Quebec to whom the Respondent charged international roaming fees and paid to receive a text message after January 9, 2012;

6. Les principales questions de fait et de droit identifiées par le jugement d'autorisation sont les suivantes :
 - a) La disproportion entre les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS imposés aux membres du groupe et la valeur de ce service fourni par l'intimée constitue-t-elle de l'exploitation du consommateur au sens de l'article 8 LPC ?
 - b) Les frais d'itinérance internationale pour recevoir un SMS sont-ils excessifs et déraisonnables de sorte que les clauses permettant d'imposer ces frais sont abusives en vertu de l'article 1437 C.c.Q. ?
 - c) Les obligations des membres du groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien ?
 - d) Y a-t-il lieu d'octroyer des dommages punitifs et, si oui, quel montant la défenderesse devrait-elle payer ?

LA DÉFENDERESSE ET SES NOMS D'AFFAIRES

7. La défenderesse est un fournisseur de services sans fil (« FSSF ») qui contracte avec des consommateurs québécois en faisant affaires sous les noms « Telus Mobilité » (« Telus ») et « Koodo Mobile » (« Koodo »), tel qu'il appert d'une copie de son dossier d'entreprise au Registraire des entreprises du Québec, pièce **P-1**, et d'une copie des modalités de service de Telus et Koodo, pièce **P-2**, en liasse;
8. La défenderesse offre également des services mobiles aux consommateurs sous le nom « PC Mobile » pour les plans mensuels. Elle utilise ce nom sous une licence

octroyée par Loblaws inc., tel qu'il appert d'une copie des modalités de service de PC Mobile pour les plans mensuels, pièce **P-3**;

LES SERVICES SMS EN ITINÉRANCE INTERNATIONALE

9. Le terme SMS est un acronyme du terme anglais « Short Message Service » qui décrit un court message électronique qui peut être envoyé et reçu notamment à partir d'un téléphone mobile. Un SMS (appelé aussi « message texte ») peut contenir un maximum de 140 octets ou 0,000134 mégaoctets de données, ce qui correspond à un maximum de 160 caractères, tel qu'il appert d'une copie d'un article intitulé « How things work – SMS : the Short Message Service », publié en décembre 2007 par la revue *Computer*, de l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers*, pièce **P-4**;
10. Les FSSFs canadiens permettent à leurs clients d'envoyer ou de recevoir un message texte;
11. La défenderesse offre aussi aux membres du groupe des services d'itinérance internationale afin de leur permettre de continuer à utiliser des services mobiles sur un réseau d'un autre FSSF pendant qu'ils voyagent à l'extérieur du Canada. Pour pouvoir fournir des services d'itinérance à l'extérieur du Canada, la défenderesse a des ententes d'itinérance internationale avec des FSSFs canadiens ou étrangers, tel qu'il appert de P-2 aux pp.2 et 4 et de P-3 à la p.2;
12. La défenderesse, de même que tous les FSSFs, facture ses adhérents pour l'envoi d'un message texte lorsqu'ils sont à l'extérieur du Canada. Facturer pour la réception d'un SMS s'apparente donc à facturer pour la réception d'une lettre alors que le coût de son envoi a déjà été affranchi par la personne qui l'a envoyée;
13. La défenderesse impose néanmoins à ses adhérents Telus et PC Mobile des frais de 0,60 \$ pour recevoir un SMS (appelé dans ce cas « SMS entrant ») pendant qu'ils sont en itinérance à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert des copies des sites web de Telus et PC Mobile, pièce **P-5**, *en liasse*;
14. Le 31 mars 2015, la défenderesse a cessé d'imposer à ses adhérents Telus des frais pour recevoir un message texte à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert d'une capture du site web de Telus le 31 mars 2016, pièce **P-6**;
15. La défenderesse continue toutefois d'imposer à ses adhérents PC Mobile des frais de 5\$ par 100 SMS reçus à l'extérieur du Canada avec un minimum de 5\$ lors du premier message texte, tel qu'il appert d'une copie du site web de PC Mobile, pièce **P-7**;

16. Jusqu'au 28 août 2014, la défenderesse imposait à ses adhérents Koodo des frais de 0,60 \$ par SMS reçu à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert de copies du site web de Koodo et d'une annonce de Koodo sur Twitter, pièce **P-8**, en liasse;
17. Le 28 août 2014, la défenderesse a cessé d'imposer à ses adhérents Koodo des frais pour recevoir un message texte aux États-Unis. Elle a néanmoins continué de facturer à ses adhérents Koodo des frais de 0,60 \$ par SMS entrant dans tous les autres pays où elle offre des services d'itinérance internationale, tel qu'il appert de P-8;
18. Le 3 février 2016, la défenderesse a cessé d'imposer à ses adhérents Koodo des frais pour recevoir un message à l'extérieur de l'Amérique du Nord, tel qu'il appert de copies du site web de Koodo, pièce **P-9**;

LA DISPROPORTION ENTRE LES FRAIS IMPOSÉS ET LES SERVICES FOURNIS ÉQUIVAUT À DE L'EXPLOITATION ET DE L'ABUS

La valeur d'un SMS

19. Le tarif d'itinérance internationale pour les SMS entrants de la défenderesse ne correspond à aucune valeur ajoutée. Il s'ensuit que toute facturation pour ce service excède sa valeur de manière abusive et disproportionnée;
20. Par ailleurs, même si la défenderesse ajoutait une quelconque valeur à un SMS entrant, tel que déjà mentionné, un SMS représente un maximum de 0,000134 mégaoctets de données. En facturant 0,60 \$ pour la réception d'un SMS à l'extérieur du Canada, le consommateur se voit donc imposer un tarif manifestement excessif de 4 477,61 \$ par mégaoctet;
21. De plus, le tarif d'itinérance internationale facturé par la défenderesse pour recevoir un SMS excède énormément les tarifs que la défenderesse elle-même et ses concurrents facturent pour la transmission de données en itinérance internationale. Or, il n'y a aucune différence pour la défenderesse entre transmettre des données en itinérance pour consulter Internet ou prendre ses courriels et transmettre des données constituant un SMS : les données demeurent des données. S'il est possible de transmettre un mégaoctet pour 5 \$, il est manifestement abusif de charger mille fois plus pour essentiellement le même service;
22. En 2014, la défenderesse et les FSSFs mentionnés ci-dessous offraient aux adhérents québécois les tarifs de données mobiles suivants lorsqu'ils étaient en itinérance aux États-Unis et en France, tel qu'il appert de P-5, P-8 et des copies des sites web de ces FSSFs, pièce **P-10** :

Frais d'itinérance internationale standard par mégaoctet de la défenderesse et ses concurrents québécois en 2014								
	Telus et PC Mobile	Koodo ¹	Rogers et Fido ²	Chatr	Bell	Virgin Mobile ³	Télébec	Vidéotron
É-U	5 \$	0,25 \$	0,16 \$	6 \$	6 \$	0,20 \$	6 \$	0,15 \$
France	5 \$	5 \$	0,50 \$	30 \$	8 \$	1 \$	8 \$	0,60 \$

23. Le tarif moyen que Rogers, Bell et Telus imposaient à leurs adhérents lorsqu'ils étaient en itinérance en France est de 4,50 \$ par mégaoctet;
24. Sans reconnaître que ce tarif représente la juste valeur marchande d'un mégaoctet en itinérance, il révèle néanmoins la disproportion énorme entre le tarif de la défenderesse pour un SMS entrant et la valeur du service;
25. La transmission d'un message texte de 0,000134 mégaoctets à un tarif de 4,50 \$ par mégaoctet coûterait en effet 0,000603 \$. Le tarif de la défenderesse de 0,60 \$ est donc 995 fois plus élevé que ce coût moyen;
26. La disproportion est encore plus criante si on compare le tarif de la défenderesse avec celui de Vidéotron, qui facture 0,60 \$ pour un mégaoctet en itinérance en France. La transmission d'un message texte de 0,000134 mégaoctets à ce prix coûterait 0,0000804 \$. À 0,60 \$ par SMS entrant, le tarif de la défenderesse est 7 462 fois plus élevé que celui de Vidéotron;
27. De ce qui précède, il est manifeste que la disproportion entre le tarif d'itinérance internationale pour les SMS entrants de la défenderesse et la valeur du service est flagrante et démontre que la défenderesse exploite ses consommateurs;

Les marchés de détail au Québec

28. La défenderesse est le seul FSSF québécois qui impose aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes. Ce seul fait démontre que la défenderesse exploite et abuse ses consommateurs;

¹ Aux États-Unis, Koodo inscrit automatiquement ses adhérents à un forfait de voyage de 5 \$ qui permet l'utilisation de 20 Mo de données.

² Aux États-Unis, Rogers et Fido inscrivent automatiquement leurs adhérents à un forfait de voyage de 7.99 \$ qui leur permet d'utiliser 50 Mo de données pendant 24 heures. En France, Rogers et Fido inscrivent automatiquement leurs adhérents à un forfait de voyage de 9.99 \$ qui leur permet d'utiliser 20 Mo de données pendant 24 heures.

³ Virgin Mobile oblige ses adhérents à acheter un passeport de données s'ils veulent utiliser des données en dehors du Canada. Le passeport standard pour les États-Unis permet à un consommateur d'utiliser 25 Mo pour 5 \$ pendant 24 heures; le passeport standard pour la France permet à un consommateur d'utiliser 10 Mo pour 10 \$ pendant 24 heures.

29. En effet, Rogers, Fido, Chatr, Bell, Virgin Mobile, Telebec, et Vidéotron n'imposent pas aux consommateurs des frais d'itinérance internationale pour recevoir des messages textes, tel qu'il appert de P-10;
30. En janvier 2012, Bell traitait les messages textes reçus à l'étranger de la même manière que les messages reçus au Canada. Les messages compris dans le forfait de l'adhérent étaient gratuits et les messages exclus de leur forfait étaient sujets à un frais de 0,15 \$. Les forfaits offerts par Bell en août 2012 incluaient la messagerie illimitée. Avant août 2012, les consommateurs de Bell avaient l'option d'avoir les messages textes illimités avec tous les forfaits, tel qu'il appert de la copie des extraits du site web de Bell datés du 14 janvier 2012 au 15 août 2012, pièce **P-11**, *en liasse*;
31. Il est manifestement excessif et abusif de facturer un service qui a déjà été payé et pour lequel aucun compétiteur n'impose de frais;
32. Il s'ensuit que le tarif de la défenderesse de 0,60 \$ pour les SMS entrants en itinérance est infiniment disproportionné par rapport au coût et à la valeur de ce service;

LE CAS DE LA DEMANDERESSE

33. La demanderesse, Judith Bergeron, a contracté une entente avec la défenderesse pour des services de téléphonie mobile;
34. Depuis janvier 2012, Telus a facturé la demanderesse 37,80 \$ pour la réception de 63 SMS à l'extérieur du Canada, tel qu'il appert des copies des relevés mensuels de la demanderesse, pièce **P-12**, *en liasse*;
35. La demanderesse a payé ce montant;

LES DOMMAGES PUNITIFS

36. Tel que déjà allégué, les tarifs imposés par la défenderesse à ses clients sont infiniment disproportionnés par rapport au coût et à la valeur du service rendu en échange;
37. Malgré l'autorisation de l'action collective, la défenderesse n'a pas cessé la pratique qui lui est reprochée;
38. La défenderesse fait preuve d'insouciance marquée en maintenant une pratique manifestement illégale;

39. L'octroi de dommages-intérêts punitifs est nécessaire pour dénoncer ce comportement, pour faire cesser la pratique reprochée et pour éviter toute récidive;

LE RECOUVREMENT COLLECTIF

40. La défenderesse détient l'information permettant d'estimer de façon assez précise le total des réclamations des membres, ce qui donne ouverture au recouvrement collectif des réclamations, tel qu'il sera démontré à l'enquête;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective des membres du groupe contre la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à rembourser aux membres du groupe les frais chargés illégalement;


CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs de 75,00 \$ à chaque membre du groupe;

ORDONNER que les réclamations des membres fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER à la défenderesse de payer à chaque membre du groupe leurs réclamations respectives, plus l'intérêt au tarif légal ainsi que l'indemnité additionnelle établie par la loi en vertu de l'article 1619 C.c.Q.;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis, les frais d'experts et les frais reliés à l'administration des réclamations et à la distribution des indemnités;

Montréal, le 5 septembre 2017


TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Avocats de la demanderesse

AVIS D'ASSIGNATION
(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la **Cour supérieure du Québec du district judiciaire de Montréal** la présente demande introductive d'instance.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal situé au

**1, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1B6**

dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

- Pièce P-1 :** Copie du dossier d'entreprise de la Société Telus Communications au Registraire des entreprises du Québec;
- Pièce P-2 :** Copie des modalités de service de Telus et Koodo;
- Pièce P-3 :** Copie des modalités de service de PC Mobile pour les plans mensuels;
- Pièce P-4 :** Copie d'un article intitulé « How things work - SMS : the Short Message Service » publié en décembre 2007 par la revue Computer de l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers*;
- Pièce P-5 :** Copie des sites web de Telus et PC Mobile, en liasse;
- Pièce P-6 :** Capture du site web de Telus le 31 mars 2016;
- Pièce P-7 :** Copie du site web de PC Mobile;
- Pièce P-8 :** Copies du site web de Koodo et d'une annonce de Koodo sur Twitter, en liasse;
- Pièce P-9 :** Copies du site web de Koodo;
- Pièce P-10 :** Copies des sites web de fournisseurs de services sans fils (« FSSFs »);
- Pièce P-11 :** Copie des extraits du site web de Bell datés du 14 janvier 2012 au 15 août 2012, en liasse;
- Pièce P-12 :** Copies des relevés mensuels de la demanderesse, en liasse;

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

No.: 500-06-000727-152

(Action collective)
COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL

JUDITH BERGERON

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Défenderesse

Notre dossier: 1311-1 BT-1415

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(art. 306 et 583 C.p.c.)
ET AVIS D'ASSIGNATION

ORIGINAL

Nom des avocats: M^e Bruce W. Johnston
M^e Philippe H. Trudel et
M^e Anne-Julie Asselin

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE, S.E.N.C.

750, Côte de la Place d'Armes
bureau 90
Montréal (Québec)
H2Y 2X8
Tél. : 514 871-8385
Fax : 514 871-8800