

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000727-152

DATE : 18 août 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

JUDITH BERGERON
Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS INC.
Défenderesse
et

PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC
Mis en cause

JUGEMENT

APERÇU	3
LES QUESTIONS EN LITIGE.....	6
ANALYSE	6
PARTIE I : LA LÉSION SUIVANT L'ARTICLE 8 LPC ET L'ABUS SUIVANT L'ARTICLE 1437 C.C.Q.	6
1. Les faits pertinents	6
1.1 Le message SMS.....	7
1.2 La Société Telus et les conditions de services pertinentes	7
1.3 Le contrat de service entre Telus et la demanderesse	12
1.4 Les conditions de services de messages SMS à l'étranger, offertes par les concurrents principaux de Telus / Koodo	16
1.5 Les coûts de la fourniture du service de SMS entrants à l'étranger pour Telus et la marge bénéficiaire associée à la fourniture de ce service	18
2. La lésion suivant l'article 8 LPC	23
2.1 Les principes juridiques pertinents	23
2.2 Discussion.....	31
3. La clause abusive suivant l'article 1437 C.c.Q.	38
3.1 Les principes juridiques pertinents	38
3.2 Discussion.....	45
PARTIE II : LA QUESTION CONSTITUTIONNELLE.....	46
CONCLUSIONS	47
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	47

APERÇU

[1] Le Tribunal est saisi d'une action collective autorisée le 1^{er} mars 2017 par jugement de cette Cour¹ (**Jugement d'autorisation**), suivant laquelle la demanderesse, à titre de représentante du groupe, réclame de la défenderesse Société Telus Communications inc. (**Telus**) la réduction des obligations des membres du groupe et des dommages punitifs à la suite de l'imposition d'un frais d'itinérance internationale pour la réception de messages texte alors que le client est à l'extérieur du Canada.

[2] La plus récente définition du groupe visé par l'action collective, telle que modifiée à l'audience², est la suivante (**Groupe**) :

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 13 juin 2013 jusqu'à la cessation de la facturation de tels frais par la défenderesse.

All consumers residing in Quebec to whom the Respondent charged international roaming fees and paid to receive a text message after June 13, 2013, until the defendant ceased charging such fees.

[3] Le Jugement d'autorisation identifie les principales questions de faits et de droit à être tranchées par l'action collective comme suit :

IDENTIFIE comme suit les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement :

1) 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 ?

2) 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. ?

¹ 2017 QCCS 734.

² Voir le Plan d'argumentation de la demanderesse, Partie I : Lésion et abus, daté du 16 février 2026, par. 9 et 60. La date de départ du Groupe, initialement du 9 janvier 2012, a été modifiée à la suite de la reconnaissance par la demanderesse, à l'audience, d'une transaction intervenue dans les dossiers liés à l'affaire *Martin c. Société Telus Communications* (Plan d'argumentation de la demanderesse, Partie I, par. 56 à 61). Ainsi, la date de départ du Groupe est le 13 juin 2013. Enfin, à l'audience, la demanderesse précise aussi qu'elle ne formule plus de reproches quant à la facturation des frais par la marque PC mobile de la défenderesse.

3) Les obligations des membres du groupe doivent-elles être réduites et si oui, de combien?

4) Y-a-t-il lieu d'octroyer des dommages punitifs et, si oui, quel montant l'intimée devrait-elle payer ?

[4] La demanderesse a modifié les conclusions recherchées dans une demande introductive d'instance modifiée, datée du 10 février 2026³ et lors de l'audience⁴. Ainsi, les conclusions désormais recherchées sont les suivantes :

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

CONDAMNER la défenderesse à payer aux membres du groupe une somme totale se situant entre 1 594 234,68 \$ et 1 785 550,49 \$ à titre de réduction des obligations, plus l'intérêt au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle établie par la loi en vertu de l'article 1619 du C.c.Q. à compter du 9 janvier 2015 ;

CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs totalisant 5 000 000 \$, plus intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle établie par la loi en vertu de l'article 1619 C.c.Q. à compter de la date du jugement à venir;

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

CONVOQUER les parties à une date à être déterminée par le Tribunal dans un délai de trente (30) jours suivant la date à laquelle ce jugement deviendra final pour fixer les modalités de distribution aux membres du montant recouvré collectivement ;

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

[5] Au soutien de son recours en réduction des obligations des membres et en dommages punitifs, la demanderesse allègue essentiellement ce qui suit :

5.1. Durant plusieurs années, la défenderesse a imposé à ses clients des frais d'itinérance internationale pour la réception de messages texte⁵ alors que le client est à l'extérieur du Canada (**Frais de SMS entrants à l'étranger**), qui sont lésionnaires, le tout en violation de l'article 8 de la *Loi sur la protection du*

³ Demande introductive d'instance modifiée, datée du 10 février 2026 (**DII modifiée**).

⁴ Voir les conclusions contenues au Plan d'argumentation de la demanderesse, Partie I, par. 207.

⁵ Les parties s'entendent pour définir le message texte (ou **SMS** ou **texto**) comme un service de message court fourni à partir des réseaux de téléphonie mobile, d'un maximum de 40 octets (Convention d'admissions, jointe à la Demande d'inscription pour instruction et jugement par déclaration commune, signée les 10 et 11 décembre 2023 (**Convention d'admissions**), par. 19).

*consommateur*⁶ (LPC) ;

5.2. Ces Frais de SMS entrants à l'étranger sont aussi excessifs et déraisonnables et les clauses permettant de les imposer sont abusives, au sens de l'article 1437 du *Code civil du Québec (C.c.Q.)* ;

5.3. En conséquence, les membres du Groupe ont droit à la réduction de leurs obligations contractuelles ;

5.4. Les violations reprochées justifient également l'octroi de dommages punitifs d'un montant global de 5 000 000 \$.

[6] La défenderesse conteste l'action collective et soumet essentiellement ce qui suit :

6.1. La défenderesse est une entreprise de télécommunications, assujettie à la compétence fédérale exclusive en vertu des articles 92(10), 91(29) et 91 *in fine* de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Le Parlement a une compétence exclusive sur la réglementation des tarifs des services de télécommunications et a exercé ses pouvoirs, notamment par l'adoption de la *Loi sur les télécommunications*. La doctrine de l'exclusivité des compétences et celle de la prépondérance des lois fédérales font en sorte que les articles 8 LPC et 1437 C.c.Q. sont constitutionnellement inapplicables et inopérants aux tarifs exigés par Telus, y compris les Frais de SMS entrants à l'étranger⁷;

6.2. Subsidiairement :

6.2.1. Les Frais de SMS entrants à l'étranger ne sont pas lésionnaires et la demanderesse n'a pas démontré que les conditions d'ouverture du recours fondé sur une violation de l'article 8 LPC sont rencontrées en l'espèce ;

6.2.2. Les clauses permettant d'imposer les Frais de SMS entrants à l'étranger ne sont pas abusives et la demanderesse n'a pas démontré que les conditions d'ouverture du recours fondé sur une violation de l'article 1437 C.c.Q sont rencontrées en l'espèce ;

6.3. Les remèdes recherchés sont mal fondés.

[7] Les parties s'entendent que la question constitutionnelle ne devrait être tranchée que si le Tribunal en vient d'abord à la conclusion que l'imposition par la défenderesse

⁶ RLRQ, c. P-40.1.

⁷ Défense de Telus, par. 3; Avis d'intention de la défenderesse Telus Communications inc., daté du 6 février 2019, Plan d'argumentation de Telus à l'égard des arguments constitutionnels, par. 2 et ss.

des Frais de SMS entrants à l'étranger viole l'une ou l'autre ou les deux dispositions sur lesquelles se fonde le présent recours⁸.

LES QUESTIONS EN LITIGE

[8] Les questions en litige sont les suivantes :

- 8.1. Est-ce qu'en imposant les Frais de SMS entrants à l'étranger durant la période visée par la présente action collective, la défenderesse viole l'article 8 LPC ?
- 8.2. Est-ce qu'en imposant les Frais de SMS entrants à l'étranger durant la période visée par la présente action collective, la défenderesse viole l'article 1437 C.c.Q. ?
- 8.3. Dans l'affirmative, est-ce que les Frais de SMS entrants à l'étranger sont constitutionnellement assujettis à l'article 8 LPC et à l'article 1437 C.c.Q. ?
- 8.4. Dans l'affirmative, est-ce que les remèdes recherchés sont bien fondés?

[9] Pour les motifs détaillés ci-dessous, le Tribunal conclut que la demanderesse n'a pas démontré qu'en imposant les Frais de SMS entrants à l'étranger, la défenderesse a violé l'article 8 LPC ni l'article 1437 C.c.Q. En conséquence, cette conclusion suffit à rejeter l'action collective et il n'y a pas lieu de trancher la question constitutionnelle ni de se prononcer sur le bienfondé des remèdes recherchés.

ANALYSE

PARTIE I : LA LÉSION SUIVANT L'ARTICLE 8 LPC ET L'ABUS SUIVANT L'ARTICLE 1437 C.C.Q.

[10] Le Tribunal exposera d'abord les faits pertinents mis en preuve en l'espèce. Il analysera ensuite le cadre juridique applicable aux questions en litige, et son application au présent dossier.

1. LES FAITS PERTINENTS

[11] Les parties ont convenu de certaines admissions, contenues dans une Convention d'admissions⁹. Elles ont aussi administré une preuve documentaire et testimoniale de part et d'autre. Aucune n'a présenté de preuve d'expertise. Le Tribunal retient les faits suivants comme pertinents à l'analyse des questions en litige.

⁸ Voir notamment le Plan d'argumentation de Telus à l'égard des arguments constitutionnels, par. 1; Plan d'argumentation du Procureur général du Québec, par. 17 à 20.

⁹ Précitée, note 5.

1.1 Le message SMS

[12] Les parties s'entendent quant à la description suivante du message SMS et de son fonctionnement¹⁰ :

- 12.1. Le SMS (« *Short Message Service* »), appelé également le message texte, télémessagerie ou texto, est un service de message court fourni à partir des réseaux de téléphonie mobile. Un message SMS est limité à 40 octets.
- 12.2. La personne qui envoie un SMS doit avoir un contrat avec un fournisseur, qui envoie le message et facture ce service selon les termes du contrat entre eux.
- 12.3. Le destinataire du SMS ne pourra pas le recevoir, à moins d'avoir son propre contrat avec un fournisseur de services de télécommunication, ainsi qu'un téléphone (ou un autre appareil capable de recevoir des messages SMS).
- 12.4. Le destinataire en voyage hors réseau de son fournisseur de services sans fil ne pourra recevoir ce SMS que si son propre fournisseur de services a conclu des ententes avec un ou des fournisseurs assurant le service à l'endroit où il se trouve.
- 12.5. À l'époque pertinente, Telus avait conclu de telles ententes avec ses partenaires à travers le monde. Ses clients peuvent donc envoyer et recevoir des SMS dans plus de 200 pays.
- 12.6. Si le client de Telus est à portée de réseau mobile d'un partenaire de Telus, il pourra ainsi recevoir les SMS qui lui sont destinés, là où il se trouve.

1.2 La Société Telus et les conditions de services pertinentes

1.2.1 Introduction

[13] Telus est une entreprise possédant et opérant un réseau de télécommunications filaires et sans-fil ainsi qu'un réseau de radiodiffusion¹¹. Elle fait affaire au Québec sous les noms « Telus Mobilité » et « Koodo Mobile »¹². D'ailleurs, la présente action collective vise les Frais de SMS entrants à l'étranger imposés par la défenderesse sous les noms Telus et Koodo.

[14] Elle est une entreprise de télécommunications soumise à la *Loi sur les télécommunications*¹³, à la *Loi sur la Radiocommunication*¹⁴, ainsi qu'à la juridiction du

¹⁰ Convention d'admissions, par. 19 à 24.

¹¹ Pièce P-1.

¹² Pièces P-1 et P-2.

¹³ L.C. 1993, c. 38.

¹⁴ L.R.C., 1985 c. R-2.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (**CRTC**). Elle offre des services notamment à des consommateurs et des entreprises ayant une adresse de facturation au Québec. Le nombre de comptes client pour des consommateurs ayant une adresse de facturation au Québec et qui ont été facturés pour la réception de SMS entrants en itinérance à l'étranger était le suivant durant la période pertinente¹⁵ :

- 14.1. Pour l'année 2012 : 145 338 comptes client ;
- 14.2. Pour l'année 2013 : 138 451 comptes client ;
- 14.3. Pour l'année 2014 : 119 849 comptes client ;
- 14.4. Pour l'année 2015 (partie de l'année) : 25 019 comptes client.

[15] Quant aux produits et services offerts par Telus, les parties conviennent de ce qui suit¹⁶ :

- 15.1. Pendant la période pertinente, les produits et services offerts par Telus aux membres du Groupe pouvaient inclure diverses combinaisons ;
- 15.2. Les clients avaient d'abord la possibilité d'inclure à leur contrat l'achat d'un téléphone, gratuit ou à prix réduit, en échange d'un engagement à terme de deux ou trois ans ;
- 15.3. Un client sélectionnait également un « forfait », ce qui comprend au minimum un certain nombre de minutes d'utilisation du téléphone sans fil et divers services accessoires, pour un prix mensuel fixe ;
- 15.4. Les clients avaient la possibilité de choisir parmi des forfaits offerts qui incluaient notamment l'utilisation du service de messagerie textuelle illimité au Canada, et dont certains l'incluaient aussi pour les États-Unis ;
- 15.5. Outre les services inclus dans son forfait, un client peut choisir d'ajouter des services facultatifs additionnels (aussi appelés « options ») ;
- 15.6. Le client peut ajouter des options et des services à son forfait en tout temps, ou en retirer ;
- 15.7. Un client prévoyant voyager à l'étranger et y utiliser des services comme la messagerie textuelle, le courriel ou Internet, etc. peut souscrire à un ensemble spécial pour une durée limitée (« plan »), par exemple, la messagerie texte illimitée pour un prix fixe, ou un nombre de messages précis pour un prix fixe ;

¹⁵ Voir la réponse de Telus à la demande d'engagement, Pièce P-66, qui explique aussi des nuances et limites quant à la précision de ces données.

¹⁶ Convention d'admissions, par. 25 à 32.

15.8. Les clients ont aussi accès à des services non inclus dans leur forfait ou leurs options, qui seront facturés selon le mode « payable à l'usage ».

[16] Les Frais de SMS entrants à l'étranger sont facturés selon le mode payable à l'usage lorsque le client reçoit un message SMS en itinérance alors qu'il est à l'étranger et qu'il n'a pas souscrit un plan à cet égard.

1.2.2 Historique de la tarification du service de messages SMS en itinérance à l'étranger

[17] Durant la période pertinente, Telus et ses principaux concurrents offraient, depuis quelques années, un service facultatif de messagerie texte en itinérance à l'étranger à leurs clients, à même leur contrat de téléphonie sans fil. Au fil des ans, ce service a été appelé à évoluer. Il a fait l'objet d'une tarification suivant différentes formules à différentes périodes¹⁷.

[18] Durant la période pertinente à la présente action collective, soit du 13 juin 2013 à mars 2015, le service de messagerie texte en itinérance à l'étranger offert par Telus a continué d'évoluer¹⁸.

[19] En novembre 2013, les modalités de services liant Telus à ses clients prévoient ce qui suit¹⁹ :

Les présentes modalités de service définissent vos services mobiles de transmission de la voix et de données et portent sur l'utilisation de votre appareil et de votre compte, l'information sur la facturation et la garantie, votre droit à la vie privée et l'annulation du service. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité à nos clients, nous voulons nous assurer de vous aider, avec clarté et transparence, à bien comprendre ce qu'offre Telus. En utilisant nos services, vous acceptez les modalités énoncées ci-dessous. [...]

[20] Dans la section « *Vos services de Telus* » il est précisé ce qui suit quant aux services d'itinérance disponibles à l'extérieur du Canada²⁰ :

Vos services de Telus : [...]

Les services d'itinérance sont accessibles à l'aide de technologies réseaux compatibles lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada, aux endroits où Telus a établi des ententes d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunications. [...]

¹⁷ Voir entre autres la Pièce T-14, décrivant la tarification de Telus en 2010; la pièce T-15, décrivant la tarification de Telus en 2011; la pièce T-16, décrivant la tarification de Telus en 2012.

¹⁸ Voir notamment la pièce P-58.

¹⁹ Pièce P-2, p. 3.

²⁰ Pièce P-2, p. 4 et 5.

Lorsque vous êtes en itinérance, votre connexion est établie au moyen des services d'un autre fournisseur de services mobiles. Par conséquent, vous devez payer tous les frais applicables et respecter les modalités de services imposées par cet autre fournisseur (notamment en ce qui a trait à la limitation de responsabilités et à la fourniture possible de contenu et de services non sollicités). Pour vérifier la disponibilité du réseau et les tarifs associés aux différents pays, consultez le site telusmobilite.com/tarifs. [...]

[21] Durant la période pertinente, le tarif payable à l'usage facturé par Telus était de 0,60 \$ par message SMS entrant ou sortant en itinérance à l'étranger.

[22] À la même période, il appert que la filiale Koodo offre des conditions de services similaires²¹. À titre d'exemple, en juillet 2013, Koodo facturait les messages textes entrants et sortants lorsque le client est aux États-Unis, à Hawaï et en Alaska à 0,60 \$ du message. Koodo proposait également le plan « *U.S. Roaming Text Messages* » qui incluait 400 messages entrants et sortants pour un montant de 15 \$ pour une période de 30 jours aux États-Unis²².

[23] Pour la période de l'année 2014 et jusqu'au début de l'année 2015, Telus précise à la section Voyage, « *Services d'itinérance à l'étranger* », sous le sous-titre « *Passeports internationaux* », que le service payable à l'usage aux États-Unis ou à l'international, est de 0,60 \$ par message texte, 1,50 \$ par minute pour la voix et 5 \$ par Mo pour les données²³. Ces conditions sont aux mêmes coûts pour, à titre d'exemple, un service pour un usager se trouvant en France²⁴.

[24] Le 10 mars 2015²⁵, par contre, les conditions de services de Telus sont modifiées, pour prévoir qu'aucun frais ne sera facturé pour les SMS reçus en itinérance à l'extérieur du Canada pour un abonné Telus. Il s'agit donc de la date de fin de la période de la présente action collective quant à Telus.

[25] Selon cette nouvelle tarification, plusieurs plans sont offerts à des prix variables pour les SMS sortants, et ils prévoient que les SMS entrants sont sans frais. À titre d'exemple, le forfait Europe Combo Pass 50, d'un montant total mensuel de 50 \$ inclut 150 messages textes sortants et la gratuité pour les messages textes entrants²⁶. Il s'agit d'un forfait voyage d'une durée de 30 jours²⁷. En l'absence d'un choix de plan par l'abonné, les SMS sortants à l'étranger sont payables à l'usage au même tarif de 0,60 \$ par message.

²¹ Pièce P-2, p. 14.

²² Pièce P-59.

²³ Pièce P-5, p. 4.

²⁴ Pièce P-5, p. 12.

²⁵ Pièce P-17, p. 2.

²⁶ Pièce P-6, p. 3.

²⁷ Pour le forfait à 85 \$, cela inclut 200 messages textes sortants. Quant au forfait à 150 \$, ceci inclut un nombre illimité de messages sortants et la gratuité pour les messages entrants.

[26] Quant à Koodo, le Tribunal retient que la date à laquelle elle a cessé de facturer pour les SMS entrants en itinérance à l'extérieur du Canada est le 28 août 2014²⁸. Il s'agit donc de la date de fin de la période de la présente action collective quant à Koodo. Les SMS sortants à l'étranger demeurent payables à l'usage au coût de 0,60 \$.

[27] Il appert aussi de la preuve que Telus offre, durant la période du 15 décembre 2014 au 16 juillet 2015, des plans pour la messagerie texte en itinérance lorsque le client est aux États-Unis. Ainsi, pour 15 \$, le client pouvait bénéficier de 100 messages sortants et de messages entrants illimités pour un mois. Si le nombre de messages sortants allait au-delà du plan souscrit, ils étaient facturés au coût de 0,50 \$ du message²⁹. Des plans pour d'autres destinations internationales prévoyant des SMS entrants illimités sont aussi offerts durant cette période³⁰.

1.2.3 La décision de Telus et Koodo de cesser de facturer pour les Frais de SMS entrants à l'étranger

[28] Le 10 mars 2015, Telus met en œuvre un changement de tarification et cesse de facturer le frais de 0,60 \$ par message texte entrant en itinérance à l'étranger³¹. Cette décision vise notamment à contrer une pratique par laquelle les clients ferment leur téléphone lorsqu'ils sont à l'étranger, afin d'éviter la facturation de tels frais³².

[29] Préalablement à cette annonce, le 31 mars 2014, Mme Katie Sin signait une présentation Powerpoint intitulée « *Roaming Update and Opportunities* »³³ pour Telus.

[30] Madame Sin a témoigné à l'audience. Elle a travaillé chez Telus de 2011 à 2024 et y a occupé plusieurs postes³⁴. En 2014, à titre de *Product Manager Roaming*, elle était responsable de la stratégie de mise en marché des nouveaux produits. Elle était un membre junior de l'équipe et n'était pas impliquée dans un rôle stratégique. Elle se souvient avoir fait des présentations quant à des stratégies préparées par ses supérieurs. Elle n'a qu'un souvenir lointain de la présentation du 31 mars 2014.

[31] Cette présentation indique notamment des « revenus » provenant des SMS de 4.8M \$ pour un « coût » de 0,5M \$. Ces informations ne proviennent pas de Mme Sin et lui ont été fournies à l'interne. Aucune précision n'est fournie quant à ce qui est pris en compte dans le coût identifié. La présentation réfère aussi à une analyse du comportement des clients, délaissant la tarification payable à l'usage (« *PPU* ») pour les plans (« *Pass* »), entre le 4^e trimestre de 2011 et le 1^{er} trimestre de 2014 passant de 80 % à 9 %. Cette situation mène à une proposition de modification à la tarification pour prévoir

²⁸ Pièce P-17, p. 2. Voir aussi P-8B et P-9, p. 2.

²⁹ Pièce T-17.

³⁰ Pièce T-17.

³¹ Pièce P-19.

³² Pièce P-19.

³³ Pièce P-26.

³⁴ Pièce P-64.

un frais de 0,75 \$ pour les SMS sortants en itinérance à l'étranger et l'inclusion des SMS entrants sans frais³⁵.

[32] En annexe à cette présentation, il est mentionné des frais que factureraient des concurrents de Telus, notamment pour des services de messagerie texte.

[33] Quant à Koodo, le 28 août 2014³⁶, une publication avise du changement de la tarification des services de messages SMS entrants à l'étranger. On y lit que ce changement vise aussi à rassurer les clients hésitants à utiliser leur téléphone à l'étranger en raison du risque de facturation de frais payables à l'usage à la fin de leur voyage³⁷.

[34] Préalablement à cette annonce, le 26 juin 2014, une présentation PowerPoint préparé par monsieur Alexander Huras³⁸, propose une modification de la tarification de certains services en itinérance pour Koodo³⁹.

[35] Cette présentation inclut une mention à l'effet que la nouvelle tarification prévoirait la cessation de frais pour les SMS entrants à l'étranger et la tarification des SMS sortants selon un frais fixe pour un certain nombre de messages, incorporés dans un « *Bill Cycle Bucket* » plutôt qu'un « *Per Unit Rating* ».

[36] Il y est aussi indiqué que la modification dans la tarification vise à favoriser l'utilisation du service d'itinérance par la clientèle en augmentant le nombre de clients qui apportent ou conservent leur téléphone lorsqu'ils voyagent et en augmentant le nombre de clients qui utilisent leur téléphone en itinérance⁴⁰.

[37] On y retrouve une mention à l'effet que le « coût » individuel des messages SMS sortants serait de 0,01 \$⁴¹. Aucune information n'a été fournie quant à ce qui serait pris en compte dans cette estimation.

[38] Monsieur Huras a témoigné à l'audience. Il était chez Koodo de 2013 à 2015 et était responsable du lancement des nouveaux appareils et des portefeuilles d'itinérance. Il reconnaît avoir préparé la présentation PowerPoint du 26 juin 2014 pour Koodo⁴².

1.3 Le contrat de service entre Telus et la demanderesse

[39] Mme Bergeron explique à l'audience qu'elle a un contrat avec Telus depuis qu'elle est étudiante à l'université, soit depuis les années 2000 ou 2001. En raison de difficultés

³⁵ Pièce P-26, p. 4.

³⁶ Pièce P-20.

³⁷ Pièce P-20.

³⁸ Monsieur Huras était « *Product Manager* ». Dans le cadre de ses fonctions, il ne prenait pas de décision stratégique au nom de l'entreprise (Pièce P-27, réponse à la demande à l'engagement U-4).

³⁹ Pièce P-21, p. 1.

⁴⁰ Pièce P-21, p. 10

⁴¹ Pièce P-21, p. 13.

⁴² Pièce P-21.

financières qu'elle vit, elle change éventuellement son abonnement pour une entente avec Koodo et retourne ensuite avec Telus, dont elle est toujours cliente aujourd'hui.

[40] Durant la période visée par l'action collective de 2013 à 2015, elle utilise son téléphone cellulaire à des fins personnelles uniquement et paie elle-même ses factures. Elle voyage souvent durant cette période aux États-Unis, dans les Caraïbes et en Europe. Elle a toujours son téléphone avec elle pour des raisons de sécurité, qu'elle garde ouvert et en fonction. Elle mentionne qu'elle devait aussi pouvoir recevoir, au besoin, des notifications en lien avec l'accès à son appartement lorsque quelqu'un sonnait ou que la porte s'ouvrait.

[41] À l'audience, elle se décrit comme une « fanatique de la messagerie texte ».

[42] Un contrat de téléphonie sans fil daté du 24 octobre 2014 entre la demanderesse et Telus est produit⁴³. Ce contrat fait voir que Madame Bergeron choisit un appareil Apple iPhone 16 pour un prix réduit de 375 \$ (au lieu de 860 \$). Le forfait de son choix est le « *Appels & textos nat illi & 1GO* », pour un montant mensuel de 70 \$⁴⁴.

[43] Elle confirme que des frais de 0,60 \$ lui sont facturés lorsqu'elle reçoit et transmet des messages SMS en itinérance à l'étranger.

[44] La position de Mme Bergeron quant à ce qui était inclus ou non dans son forfait a évolué au cours de son témoignage. Elle soutient d'abord que son forfait incluait tous les SMS à l'étranger et qu'aucun frais d'itinérance pour des messages textes n'aurait dû lui être facturé. En contre-interrogatoire, elle explique que, selon elle, son forfait « national » ne vise que les appels téléphoniques et que, puisque rien n'était mentionné quant à la messagerie texte, elle comprenait qu'ils étaient illimités, même à l'étranger. Or, lorsque confrontée au contenu de son contrat, elle se ravisera et prendra plutôt la position qu'en ce qui concerne les messages textes à l'étranger, elle considère que les messages entrants étaient inclus dans son forfait bien que des frais s'appliquaient aux messages sortants. Cette proposition ne repose sur aucun fondement factuel précis. Elle est par ailleurs contredite par le contenu de son contrat.

[45] Madame Bergeron mentionne par contre qu'après avoir constaté que des frais lui étaient facturés pour des SMS à l'étranger, elle n'a pas jugé nécessaire de s'informer davantage des tarifs de Telus et elle n'a pas contacté Telus afin de comprendre ce qui était inclus ou non dans son forfait. Elle confirme par ailleurs avoir conclu qu'il était plus avantageux pour elle de payer les SMS en itinérance à l'étranger à l'usage que de souscrire à un plan voyage, vu le faible volume de messages textes envoyés ou reçus⁴⁵.

⁴³ Pièce T-2.

⁴⁴ Pièce T-2.

⁴⁵ Transcription de l'interrogatoire hors Cour de madame Judith Bergeron du 17 mai 2016, p. 67, 68 et 73.

[46] Il appert en effet que durant la période pertinente, la demanderesse a payé les frais suivants pour les messages SMS entrants alors qu'elle se trouvait à l'étranger, en comparaison avec les frais totaux payés par elle pour son forfait, incluant son appareil, et les autres services souscrits comme suit⁴⁶ :

Année	Frais totaux \$	Frais SMS entrants \$	%
2013	1 379,00 \$	3,60 \$	0,26 %
2014	1 190,60 \$	7,80 \$	0,65 %
2015	1 301,21 \$	12,60 \$	0,96 %

1.3.1 Les membres ayant témoigné à l'audience

[47] La demanderesse a fait entendre certains membres du Groupe à l'audience.

[48] Ces derniers ont été clients de Telus au cours de la période pertinente. Par contre, aucun n'a été en mesure de produire les factures démontrant les frais payés pour les messages SMS à l'étranger, ni précisément ceux qui auraient été facturés pour les messages entrants. Ils ont témoigné de mémoire à ce sujet, et il appartient au Tribunal d'apprécier la valeur probante de leur témoignage⁴⁷.

[49] M. Philippe St-Cyr était abonné de Telus durant la période visée par l'action collective. Il se souvient qu'il faisait un voyage en République dominicaine à chaque année. Bien qu'il n'ait pas retrouvé ses factures et que Telus n'ait pas conservé des factures pour la période visée, M. St-Cyr se souvient avoir été facturé pour des frais pour la réception et l'envoi des messages textes alors qu'il était en voyage en République dominicaine. Il se souvient avoir été au courant des frais de 0,60 \$ par message entrant et sortant et avoir tenté de contourner la multiplication des frais en envoyant uniquement un long message à la fin de chaque journée de voyage. Il ignorait que ce message serait fractionné en plusieurs messages textes vu la limite de caractères d'un SMS.

[50] Il se souvient aussi qu'avant de conclure une entente avec Telus, il a obtenu des prix d'autres fournisseurs, notamment dans le cadre d'un forfait qui incluait un nouveau téléphone, et avoir choisi Telus.

[51] Christine Hogue a été cliente de Telus du début des années 2000 jusqu'en 2023-2024. Elle utilisait son téléphone à 90 % à 95 % pour des fins personnelles et 5 % à 10 % pour les fins d'activités d'agente de voyages. Toutefois, elle payait la facture personnellement.

⁴⁶ Pièce T-1. Voir aussi la pièce P-12, ainsi que le Plan d'argumentation de la défenderesse Telus, par. 26.

⁴⁷ Voir le jugement rejetant l'objection formulée par la défenderesse, contenu au procès-verbal de l'audience du 9 février 2026.

[52] Le 20 décembre 2013, elle conclut une entente de deux ans avec Telus, jusqu'au 20 décembre 2015, par laquelle elle obtient un téléphone intelligent à 0 \$ et choisit le forfait « *Promo Voice and Messaging 30* » au montant de 30 \$ par mois, après avoir choisi des services optionnels pour la protection de son appareil et pour les appels 911 et le plan additionnel de messagerie internationale illimitée au montant de 10 \$ par mois⁴⁸. Elle explique que le plan additionnel qu'elle a choisi lui donne la possibilité d'envoyer des messages textes alors qu'elle est au Canada à des amis à l'international. Elle mentionne qu'elle avait plusieurs amis à Cuba durant cette période et qu'elle souhaitait réduire les frais associés aux communications par message texte. Elle signera un autre contrat pour la période du 2 décembre 2015 au 2 décembre 2017 pour un nouvel appareil téléphonique sans l'option messagerie texte à l'international illimitée⁴⁹.

[53] Mme Hogue mentionne également qu'elle voyageait à l'extérieur et qu'elle recevait des messages textes de publicités ou autres sur lesquels elle n'avait pas de contrôle et pour lesquels elle était facturée en itinérance.

[54] Quant à Cécile Clark, elle a été cliente de Telus de 1995 à 2022. Elle mentionne que durant la période de 2013 à 2015, elle allait fréquemment avec son mari aux États-Unis de 10 à 12 semaines par année et recevait des appels de sa famille presque tous les jours. Elle faisait beaucoup de voyages, soit plus de dix jours par mois.

[55] Elle a été informée qu'elle pouvait souscrire à un plan voyage pour les SMS à l'étranger. Ce n'est que vers 2015 ou 2016 qu'elle a pris un plan pour les États-Unis. Autrement, elle ne prenait pas le temps d'activer un plan voyage lorsqu'elle partait pour quelques jours seulement.

[56] Mme Witlyn-Kate Semerville a également témoigné. Elle a été cliente de Telus jusqu'en 2015. En 2013, à l'occasion d'une fête de famille, à Atlantic City, elle décide de souscrire un forfait spécialement pour la période en question, puisqu'elle se souvient que l'année d'avant, elle avait reçu une facture élevée à son retour de voyage.

[57] Une transcription des échanges répertoriés entre elle et Telus, notamment au moment des événements de l'été 2013, a été produite⁵⁰. Ces échanges portent entre autres sur la souscription d'un plan permettant la messagerie texte illimitée au Canada et aux États-Unis⁵¹. Les échanges montrent aussi des difficultés de madame Semerville avec son téléphone alors qu'elle est aux États-Unis et un changement d'appareil ou de carte SIM⁵², ainsi qu'une série d'autres échanges, notamment en lien avec la facturation durant une période postérieure à l'été 2013.

⁴⁸ Pièce P-62.

⁴⁹ Pièce P-63.

⁵⁰ Pièces T-43 et T-44.

⁵¹ Pièces T-43 et T-44.

⁵² Pièce T-43.

[58] La preuve administrée ne permet pas de conclure sur ce qui a été réellement facturé à madame Semerville en lien avec son voyage aux États-Unis à l'été 2013 ni avec des défauts de paiement par la cliente au cours d'une période qui se prolonge jusqu'en juillet 2015.

[59] Le Tribunal retient de cette preuve des autres membres du Groupe que des frais ont été facturés durant la période visée pour des SMS entrants en itinérance à l'étranger. Les montants facturés fluctuaient selon l'usage, mais aucun montant précis n'a été établi.

[60] Enfin, les membres étaient généralement au courant des frais payables à l'usage pour les messages SMS entrants en itinérance à l'étranger et plusieurs ont fait le choix de payer à l'usage plutôt que de souscrire à un plan voyage, puisque cela demeurerait plus avantageux pour eux.

1.4 Les conditions de services de messages SMS à l'étranger, offertes par les concurrents principaux de Telus / Koodo

[61] Les principaux concurrents de Telus / Koodo durant la période pertinente sont Rogers / Fido et Bell / Virgin⁵³. La demanderesse produit certains documents émanant de ces concurrents de Telus durant la période en litige⁵⁴. Cela dit, aucun représentant de ces entreprises n'a témoigné à l'audience, malgré qu'ils avaient été annoncés par la demanderesse, jusqu'à quelques jours du procès. Les pièces produites ont fait l'objet d'admissions aux fins de production et quant à leur contenu⁵⁵. Cela dit, aucune autre explication n'a été fournie quant à la signification ou la portée des informations qui y sont contenues. Aussi, il appert de la lecture de certains documents qu'ils sont incomplets. Il devient ainsi plus ardu de cerner précisément les conditions de services applicables autres que certains tarifs y apparaissant, à une date donnée, à une simple lecture des documents produits.

[62] Le Tribunal en retient ce qui suit :

62.1. Quant à Rogers : En 2014⁵⁶, pour les frais payables à l'usage, ils étaient de 0,75 \$ par message SMS sortant en itinérance à l'étranger et 0,25 \$ pour les messages entrants, sauf si l'abonné avait un plan de messagerie texte local ou international, auquel cas aucun frais n'était facturé⁵⁷. Des troussees et plans existaient. Ce tarif semble demeurer le même en 2015 et en 2016. Le Tribunal ne dispose pas de la preuve précise permettant d'identifier le coût des forfaits et des plans de messagerie autrement offerts ;

⁵³ Le Tribunal réfère notamment au témoignage de monsieur Dan Quick à l'audience, qui explique les concurrents nationaux comparables durant la période visée, ce qui n'est pas contesté par la partie demanderesse.

⁵⁴ Voir notamment les pièces P-10A à P-10G, P-11, P-13, P-39 à P-47 et P-51 à P-53.

⁵⁵ Tableau des pièces produit au dossier de la Cour.

⁵⁶ Pièce P-10A.

⁵⁷ Voir les pièces P-45, P-46 et P-47.

62.2. Quant à Fido, en date de juillet 2012 selon la demanderesse, la tarification des messages textes en itinérance lorsque le client est à l'étranger est de 0,75 \$ par message texte transmis. Aucun frais n'est spécifié pour la réception de messages. Cette tarification serait demeurée la même en 2013 et 2014⁵⁸.

62.3. Quant à Bell :

62.3.1. Dans des documents de 2012 et de 2013, il est mentionné ce qui suit pour un client en voyage aux États-Unis relativement à la messagerie texte⁵⁹ :

When you send a text message from the U.S., you'll be charged \$0.75 for each message sent.* Text messages you send in the U.S. are pay-per-use and are not included in your rate plan. Text messages you receive in the U.S. are charged the same way they are when you're in Canada (i.e., messages included in your bundle are free and messages outside your bundle are \$0.20 each).

62.3.2. Dans un autre document émanant de Bell, on mentionne qu'à l'international, plus particulièrement en France, des frais pour l'envoi de messages textes au montant de 0,75 \$ sont applicables « *per outgoing message* »⁶⁰.

62.3.3. Le 18 décembre 2013, Bell publie une tarification pour ses services payables à l'usage dont la messagerie texte soit : pour des messages textes standards du Canada au Canada, 0,20 \$ par message et pour des messages textes standards du Canada vers les États-Unis, 0,20 \$ par message ;

62.3.4. Pour des messages textes à l'intérieur des États-Unis, 0,75 \$ par message envoyé et 0,15 \$ par message reçu, bien que pour le message texte reçu, ce frais peut être déjà inclus dans un plan de messagerie texte local ou faire partie d'une offre de messagerie texte en itinérance aux États-Unis. Les conditions particulières de ces options ne sont pas en preuve ;

62.3.5. Pour les messages textes à l'étranger, les frais sont de 0,75 \$ par message envoyé et de 0,20 \$ par message reçu, bien que pour le message texte reçu, ce frais peut être déjà inclus dans un plan de messagerie texte domestique ou faire partie d'une offre de messagerie texte en itinérance internationale⁶¹. Cette situation semble se maintenir en 2014 et en 2015⁶².

62.4. Quant à Virgin Mobile : en juin 2015, un extrait du site internet mentionne que les messages SMS sortants de l'utilisateur situé aux États-Unis ou à

⁵⁸ Pièce P-52.

⁵⁹ Pièce P-39 et P-41.

⁶⁰ Pièce P-40.

⁶¹ Pièce P-42.

⁶² Pièce P-10C.

l'international sont à 0,75 \$ par message alors que la réception des messages textes dans ces zones serait sans frais⁶³;

1.5 Les coûts de la fourniture du service de SMS entrants à l'étranger pour Telus et la marge bénéficiaire associée à la fourniture de ce service

[63] Tel que mentionné, aucune preuve d'expertise n'a été produite afin d'analyser précisément les coûts pour Telus d'offrir le service de messagerie SMS entrant à l'étranger, ni la marge bénéficiaire particulière qu'en retire Telus durant la période pertinente.

[64] Au soutien de sa position quant à l'existence d'une disproportion considérable entre le tarif imposé pour le message SMS entrant en itinérance à l'étranger, et la valeur marchande ou réelle de ce service, la demanderesse, outre la preuve de la tarification de ce service, prise isolément, par les principaux concurrents de Telus, s'appuie sur les éléments de preuve suivants :

64.1. La présentation de madame Sin du 31 mars 2014 pour Telus inclut une mention à l'effet que des revenus de 4.8M \$ et des dépenses de 0.5M \$ sont associés aux messages SMS en itinérance, sans distinction entre les messages entrants et sortants⁶⁴. Les sources précises de cette information et les éléments inclus dans les revenus et les coûts et pris en compte pour en arriver à ces montants demeurent inconnus;

64.2. La présentation de monsieur Huras du 26 juin 2014 pour Koodo, qui mentionne dans un tableau d'une annexe à la présentation, à l'item « *cost* » pour les SMS sortants : 0,01 \$⁶⁵. Aucune information quant aux sources précises de ce montant ni quant à ce qui est pris en compte pour en arriver à ce calcul n'a été mise en preuve.

[65] Telus précise ce qui suit en réponse à une demande de renseignement, quant au coût pour Telus d'offrir le service de SMS entrant en itinérance à l'étranger, ainsi que la ventilation de ces coûts et les documents à l'appui⁶⁶ :

We would have objected to that question as we believe this is a matter of expert opinion and the answer would depend on what expenses one would consider relevant to determine the true costs. But the issue is moot as TELUS did not calculate this cost.

⁶³ Pièce P-10D, p. 21 et 24. Voir aussi pièce P-44.

⁶⁴ Pièce P-26, p. 2.

⁶⁵ Pièce P-21, p. 13.

⁶⁶ Pièce P-16.

[66] D'autres réponses seront fournies ultérieurement à d'autres demandes, dont ce qui suit⁶⁷ :

4. The general ledger of the Defendant for the period covered by the action with an indication of the line item where the costs for the Defendant to provide its text message reception services outside of Canada would appear.

As mentioned before, calculating the "costs for the Defendant" would require first a determination of what expenses are relevant. We understand that the request is limited to line items concerning strictly SMS abroad. It does not take into consideration, for example, the general expenses incurred by TELUS in order to provide mobile phone services, which are relevant in our view to the overall costs of each service.

Our client's, general ledger contains no specific line item regarding only incoming SMS. It does contain however two line items showing the amounts paid to foreign suppliers for SMS (incoming and outgoing SMS are treated as one).

These are the relevant extracts from our client's financial system (SAP):

	2012	2013	2014	2015
516518 US Inroam Short Message Service	\$1,190,858.00	\$1,418,951.00	\$1,537,170.00	\$1,195,048.00
516519 International Inroam Short Message Service	\$3,309,142.00	\$3,662,750.00	\$3,256,546.00	\$5,165,535.00

[Nos soulignements]

[67] Cette portion des coûts, ici limitée aux montants versés aux fournisseurs étrangers pour offrir le service de messagerie SMS en itinérance, sont déjà de beaucoup supérieurs aux montants indiqués dans la présentation de madame Sin⁶⁸.

[68] La demanderesse produit également des contrats entre Telus et certains fournisseurs étrangers⁶⁹, pour la fourniture du service de messages SMS entrants en itinérance à l'étranger. Ces contrats sont des exemples qui montrent des frais variant entre 0,08 \$ et 0,16 \$ facturés par message sortant et 0 \$ et 0,10 \$ par message

⁶⁷ Pièce P-17.

⁶⁸ Voir la pièce P-26 et les paragraphes 31 et 64.1 du présent jugement.

⁶⁹ Communiqués sujet à une entente de confidentialité, et produits sous scellés.

entrant⁷⁰. Il appert également d'exemples fournis que même lorsque le frais est de 0 \$, Telus et ses partenaires étrangers s'offrent une réciprocité de services pour leurs usagers respectifs sur leur réseau respectif⁷¹.

[69] La demanderesse effectue également un calcul mathématique afin de démontrer la disparité entre les frais facturés pour les messages SMS entrants en itinérance à l'international, soit une comparaison avec les frais facturés pour les données en itinérance à l'international, par Telus. Pour la demanderesse, une donnée est une donnée, qu'elle prenne la forme d'un message texte ou qu'elle serve à tout autre usage.

[70] Ainsi, selon la demanderesse, un message texte d'un maximum de 40 octets représente un maximum de 0,000134 mégaoctet de données. Si le tarif d'un tel message est de 0,60 \$, cela représente un tarif de 4 477,61 \$ par mégaoctet. Or, le tarif moyen imposé par Telus pour des données en itinérance, à titre d'exemple, en France, était de 4,50 \$ par mégaoctet. Un tel calcul démontrerait, selon la demanderesse, la disproportion manifeste entre le tarif et sa valeur réelle.

[71] La défenderesse conteste une telle analyse, qui ne serait appuyée sur aucune preuve crédible. Au contraire, elle refléterait une incompréhension de la distinction entre la messagerie texte et les données en itinérance, ainsi que du fonctionnement réel du réseau de Telus.

[72] Au soutien de sa position, la défenderesse soumet le témoignage de monsieur Bernard Bureau, ingénieur, vice-président – stratégie et services sans fil⁷² chez Telus. Il explique les infrastructures requises pour l'exploitation des activités sans fil de Telus au Canada et pour offrir des services d'itinérance à l'étranger.

[73] Ainsi, le réseau physique de l'entreprise au Canada est constitué des composantes principales suivantes⁷³ :

73.1. un cœur du réseau, lui-même composé (1) de plateformes, incluant des ordinateurs qui gèrent les services tels que la voix, la messagerie vocale, les messages texte et multimédia, (2) des équipements de commutation de paquets, soit des équipements réseau qui dirigent le trafic vers la bonne destination, (3) des équipements d'authentification, soit des ordinateurs qui authentifient et autorisent le trafic sur le réseau ;

73.2. un réseau de transport, constitué notamment de fibre optique et de liens micro-ondes ;

73.3. un réseau d'accès sans fil, constitué notamment d'antennes et

⁷⁰ Pièce P-27, P-28, P-23, P-24, P-25.

⁷¹ Pièce P-27, P-28, P-23, P-24, P-25.

⁷² Tel qu'il appert de son curriculum vitae, pièce T-44.

⁷³ Pièce T-47.

équipements radio typiquement installés sur des tours, des toits d'édifices, parfois sur des poteaux ou à l'intérieur de bâtiments ;

73.4. de radiofréquences, soit des canaux sans fil utilisant des fréquences entre 600 et 3 900 MHz. Ces fréquences sont réservées pour les utilisateurs d'un opérateur détenteur d'une licence de spectre achetée à grand frais. À titre d'exemple, Telus a dépensé 1,171B \$ en 2014 et 2,048B \$ en 2015 pour des licences de spectre⁷⁴.

[74] Ce réseau physique est relié à plus de 10 millions de téléphones portables, téléphones intelligents ou objets connectés des abonnés Telus et permet à cette dernière de couvrir le territoire requis au Canada afin de rejoindre plus de 99 % de la population canadienne⁷⁵.

[75] Pour les communications cellulaires à l'international, Telus retient les services d'un agrégateur de connexions et loue l'usage de fibres optiques passant dans des câbles sous-marins reliant les différents continents.

[76] Telus doit aussi couvrir les coûts associés aux ententes avec les partenaires étrangers, ainsi que tous les coûts associés au traitement des informations reçues par eux et permettant de procéder à la facturation de chaque service, pour chaque client. Ces coûts sont agrégés par pays, et représentent aussi l'une des composantes prises en compte dans la tarification du service.

[77] Lorsqu'un abonné est à l'étranger et reçoit un message SMS en itinérance d'un abonné au Canada, cela sollicite l'ensemble du réseau de Telus situé au Canada, pour ensuite solliciter les infrastructures du partenaire à l'étranger de Telus dans le pays où se trouve l'autre abonné. Dans l'éventualité où deux abonnés de Telus se trouvent tous les deux à l'étranger, les échanges seront dirigés vers le cœur du réseau de Telus au Canada avant d'être réacheminés vers l'abonné recevant le message à l'étranger.

[78] Aussi, les différents équipements, équipes et services de Telus nécessaires à la vérification du statut d'abonné du client, de son plan et de la facturation des messages, seront sollicités au Canada, pour chaque message transmis et reçu, même à l'étranger.

[79] Au surplus, les messages SMS et les données en itinérance utilisent des canaux distincts, avec des bandes passantes différentes. D'ailleurs, l'abonné qui désactive ses données à l'étranger continuera de recevoir des messages SMS. Ainsi, la défenderesse soutient que l'analogie parfaite que prétend faire la demanderessse entre la tarification pour les données et celle pour les messages SMS ne tient pas.

⁷⁴ Pièces P-37, p. 44 et P-38, p. 38.

⁷⁵ Pièce T-47.

[80] La valeur des imposantes infrastructures de Telus au Canada, impliquées dans l'offre de la messagerie SMS en itinérance à l'international est révélée, de manière agrégée, dans les rapports annuels de l'entreprise⁷⁶.

[81] À titre d'exemple, pour l'année 2015, pour le segment sans fil, les dépenses en capitalisation de Telus étaient de 893M \$ et le coût des licences de spectre étaient de 2,048B \$⁷⁷.

[82] Pour cette même année, les revenus d'opération totaux du segment sans fil étaient de 6,994B \$, alors que les dépenses d'opération totales (qui incluent les biens et services achetés, dont les équipements, les dépenses d'opération de réseau, le marketing et autres, ainsi que les dépenses associées aux avantages sociaux des employés) pour ce même segment étaient de 4,188B \$ (incluant les dépenses de restructuration et autres)⁷⁸.

[83] Ces revenus représentent une augmentation de 5,3 % par rapport à l'année 2014, pour une augmentation des dépenses de 7,0 % pour la même année⁷⁹.

[84] Pour les segments sans fil et filaire, la défenderesse soumet qu'une simple formule mathématique des données mentionnées au rapport annuel permet d'établir que la marge bénéficiaire globale de l'entreprise pour 2015 est de 11 %⁸⁰.

[85] Elle soumet qu'une telle marge bénéficiaire n'a rien de disproportionné ni d'abusif.

[86] Quant aux montants facturés par Telus pour des comptes clients consommateurs résidant au Québec pour le service de messages SMS entrants en itinérance à l'étranger, ils sont les suivants⁸¹ :

2012	2 099 348,50 \$
2013	1 648 893,50 \$
2014	1 122 481,98 \$
2015	184 885,75 \$

[87] Selon la défenderesse, la thèse de la demanderesse voulant qu'il n'en coûte rien à Telus pour offrir le service de message SMS entrant en itinérance, repose sur une

⁷⁶ Pièces P-36, P-37 et P-38.

⁷⁷ Pièce P-38 p. 38.

⁷⁸ Pièce P-38, p. 65 et 38.

⁷⁹ Pièce P-38, p. 65.

⁸⁰ Plan d'argumentation de la Société Telus Communications, par. 343, notes 53.

⁸¹ Pièce P-17, sujet aux ajustements pour tenir compte des mauvaises créances et des paiements en retard pour des périodes antérieures, ainsi que des ajustements globaux d'environ 245 000 \$ représentant des coûts associés à des frais de dépassement de plans de voyage souscrit par des clients (P-27, complément de réponse U-9).

analyse simpliste, incomplète et irréaliste. Elle fait fi de la réalité physique et d'opérations de Telus dans la fourniture de ce service et omet de tenir compte de coûts et de postes de dépenses importants, ce qui fausse forcément l'analyse.

[88] Enfin, la défenderesse explique que les décisions de tarification des différents services sont analysées de manière plus globale et tiennent compte des forfaits, des services additionnels et autres services et des appareils offerts. Il s'agit d'offres multidimensionnelles (« *basket of goods* »)⁸².

[89] Les décisions de tarification des différentes offres (« *basket of goods* ») tiennent compte de la clientèle cible et de ce qui est offert par les concurrents. Les coûts de l'entreprise sont analysés à un niveau plus macro mais sont tous pris en compte pour établir la tarification d'un service. Ils incluent les coûts du réseau de distribution, les coûts des infrastructures physiques du réseau, les coûts du système et les coûts externes.

[90] Dans certains cas, si Telus a comme objectif de saisir une part de marché en particulier, elle peut décider de réduire le tarif d'un service en deçà de son coût afin d'atteindre cet objectif.

[91] Le contrat qui sera conclu avec le client et le prix payé par ce dernier dépendront des options de services et d'appareils qu'il choisira, en fonction de ses besoins. Ainsi, le client choisira le téléphone inclus ou non dans son contrat, son forfait voix, son forfait de données, s'il désire souscrire des services additionnels, tels des appels locaux illimités ou un plan de protection de l'appareil, etc... Des plans voyages sont aussi disponibles⁸³.

[92] Il y a maintenant lieu d'analyser les deux fondements juridiques du présent recours à la lumière de ces faits.

2. LA LÉSION SUIVANT L'ARTICLE 8 LPC

2.1 Les principes juridiques pertinents

[93] L'article 8 LPC prévoit que :

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.

[Nos soulignements]

⁸² Voir le témoignage de Dan Quick, vice-président Solution mobile, croissance et marketing.

⁸³ Pièce T-16.

[94] Les tribunaux ont reconnu que cette disposition donne ouverture à deux recours distincts. Un premier fondé sur la notion de lésion objective et un deuxième visant plutôt la lésion subjective⁸⁴.

[95] En l'espèce, seule la lésion objective est invoquée.

[96] Deux critères doivent être satisfaits pour conclure à une lésion objective, soit⁸⁵ :

96.1. L'existence d'une disproportion entre les prestations respectives des parties au contrat de consommation ; et,

96.2. La constatation que cette disproportion est considérable au point de léser gravement le consommateur.

[97] Il appartient à la partie qui invoque l'exploitation de démontrer un écart entre les valeurs échangées qui « est si grand qu'il évoque l'exploitation du consommateur par le commerçant »⁸⁶. Dans la mesure où le consommateur prouve l'existence d'une disproportion très considérable, et que le commerçant n'a pas établi le caractère justifié de cet écart, il en découle une présomption d'exploitation⁸⁷.

[98] La preuve de la disproportion devra « être effectivement administrée – et de manière articulée –, la disproportion ne découlant pas du seul fait que le contractant est un consommateur »⁸⁸. Comme le précisent les auteurs Lluelles et Moore, « le caractère considérable de l'écart entre les prestations est laissé à l'appréciation du juge qui peut se fonder « sur les faits dont il a discrétion pour évaluer la valeur probante » »⁸⁹.

[99] Quant à la portée de l'analyse des prestations des parties, le libellé même de l'article 8 LPC laisse supposer qu'il s'agit d'évaluer l'équilibre entre toutes les prestations respectives des parties qui découlent du contrat de consommation.

⁸⁴ *Gareau Auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, 1989 CanLII 594 (C.A.) (**Gareau Auto**). Voir aussi : Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 7^e éd., Éditions Yvon Blais, 2024 (**Lacoursière**), par. 223, 224 et 228; Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur. Théorie et pratique*, 2^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021 (**Lafond**), par. 397 à 402.

⁸⁵ Article 8 LPC, *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy ltée.*, 2018 QCCA 445 (**Best Buy**), par. 48 et 50 (citant avec approbation *Gareau auto*, précité note 84, p. 1096). *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, 2021 QCCA 676 (**APA**), par. 50; *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, 2015 QCCA 36 (**Jasmin**), par. 26; *Gareau Auto*, id.

⁸⁶ Jean-Louis BAUDOUIN et Pierre-Gabriel JOBIN, *Les obligations*, 7^e éd., par P.-G. JOBIN et Nathalie VÉZINA, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013 (**Baudouin et Jobin**), no 275, p. 381 et ss., cité dans *Best Buy*, précité note 85, par. 49.

⁸⁷ Voir notamment *Dumlaio c. Fido Solutions inc.*, 2025 QCCA 1645, par. 64. Voir aussi Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 3^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2018 (**Lluelles et Moore**), par. 864.

⁸⁸ Lluelles et Moore, id., par. 860.

⁸⁹ Lluelles et Moore, id., par. 863. Voir aussi les par. 808 et 809.

[100] La Cour d'appel affirme d'ailleurs que cette analyse globale des prestations des parties au contrat est l'un des éléments distinctifs du recours fondé sur la lésion en contraste avec celui fondé sur la clause abusive (art. 1437 C.c.Q.). Elle écrit⁹⁰ :

[46] L'article 1437 C.c.Q. vise à bannir les stipulations qui s'écartent manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société. Il consacre l'idée selon laquelle le contrat d'adhésion ou de consommation ne doit pas devenir un instrument d'exploitation du plus faible par le plus fort. Bien sûr que le caractère excessif ou déraisonnable d'une clause particulière d'un contrat ne peut être déterminé sans considérer l'ensemble du contrat dans lequel la clause s'inscrit. Cela étant, il ne s'agit pas d'établir si le contrat lui-même, dans son ensemble, est abusif ou déséquilibré, ce qui relèverait de la lésion, mais plutôt de s'assurer que la clause contestée correspond ou non à une contrepartie raisonnable ou s'inscrit dans une démarche abusive au sein d'un contrat qui ne présente pas nécessairement, dans son ensemble, un caractère lésionnaire.

[47] Il n'y a donc pas lieu de confondre deux analyses distinctes, l'une portant sur le caractère lésionnaire du contrat dans son ensemble, l'autre sur le caractère abusif ou disproportionné de l'une de ses stipulations.

[Nos soulignements]

[101] Malgré la nécessité de faire une analyse globale des prestations des parties à un contrat, l'identification précise de la portée de cette analyse peut s'avérer plus complexe en présence de contrats multidimensionnels.

[102] En matière de contrat de téléphonie cellulaire, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Sibiga c. Fido Solutions inc.*⁹¹, reconnaît la complexité potentielle de l'analyse et, dans cette affaire, les limites inhérentes de l'exercice au stade de l'autorisation. Elle ajoute :

[53] In short, Ms Sibiga had to make an arguable case that the net cost for international roaming in her arrangement with Fido amounted to objective lesion under section 8 CPA and that the contractual provision pursuant to which she committed to pay those fees was abusive. It was not enough, for example, for her to allege that paying \$250 for accessing a Google map on several occasions was exploitative or abusive in the abstract. The jurisprudence indicates that objective lesion requires a comparison of what the consumer paid for the service (in this case, \$6.14 per MB) and the "wholesale" cost to the merchant of providing this service to a Quebec subscriber accessing the roaming feature in the United States. The judge was right to say that the appellant could not content herself with imprecise allegations. But she was not bound to show objective lesion and abuse on the balance of probabilities, as she will have to do at trial.

[...]

⁹⁰ APA, précité note 85, par. 46 et 47.

⁹¹ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 63 et 64 (**Sibiga**).

[63] Ultimately, a determination of whether the contractual arrangement between the appellant and Fido is exploitative or abusive will require the court charged with evaluating the action on the merits to consider the whole of parties right and obligations under the contract. But for the purposes of showing an arguable case, the tenor of the contract could be established by her by other means.

[64] I would add that if, indeed, the wireless phone service agreements relevant to the proposed class action are “multidimensional” and that the relative price of international roaming fees, as against other services furnished by the respondents, reflects a commercial idea of “communicating vessels” (“vases-communicants”), this too can be raised by respondents at trial as a defence on the merits of the case. I hasten to add, however, that it would be both unwise and unfounded to make any suppositions about the links or balancing between and among services offered in the contract at this early stage. Just because a merchant offers one service at a low price does not mean that the high price he or she charges for another service at the same time is not exploitative. Moreover, the international roaming fees are “optional and accessory”, and the fees are billed as an add-on to basic monthly payments. Only at trial, when all the pricing of the different elements of the contract are properly in view, can the defence of the relative price of roaming fees as against other services contracted for by the appellant and other consumers be fully measured.

[...]

[82] Had the issue been whether or not, on the balance of probabilities, the claim that roaming fees were disproportionately high, the judge would have been entitled to weigh these defences. But at this stage, the fact that competitor Vidéotron does not have a pan-Canadian network does not make the class action a frivolous one nor does it render the claim less than arguable. Similarly, the fact that wireless service providers offer lower cost international roaming plans, and that appellant Sibiga declined to purchase one of those plans, was not decisive at this stage for the purpose of establishing an arguable case. The judge appears to have placed great importance on this fact, in particular the “decision” of the appellant to forgo the pre-paid plan (paras [12], [14] and [121]). The relative cost of these two options to the consumer may, when all the evidence is in, reveal the fees paid by the appellant and persons in her situation, to be more or less exploitative. It may well be right to raise it as a defence on the merits. But at the authorization stage, this fact does not neutralize evidence that, prima facie, suggests that the pay-per-use roaming fees are not disproportionate.

[...]

[85] In this instance again, the judge weighed the probative value of this evidence of low wholesale costs rather than simply asking if it constituted the basis for an arguable case. His criticism here does not relate to the vague or imprecise character of the allegations but rather to the evidentiary value of this exhibit. The judge was not wrong to read the document as a whole, nor was he mistaken to observe that the article raises an issue – the high costs of infrastructure necessary to support roaming services – that, for some observers, justifies high roaming rates

charged to consumers. But the judge was mistaken to discount the exhibit simply because it expressed two divergent points of view. By denying any value to the opinion in the article that the rates are too high, he lost sight of the fact that the burden on the plaintiff in a class action is merely to establish an arguable case. It is at trial, not at the authorization stage, where the evidentiary debate as to whether infrastructure costs render the prices charged for roaming fees exploitative or not will take place. The infrastructure argument is another ground of defence but, here again, the measure of importance in establishing objective lesion should have been postponed to a later stage. As my colleague Bélanger, J.A., wrote recently: “si, par malheur, le juge de l’autorisation se retrouve devant des faits contradictoires, il doit faire prévaloir le principe général qui est de tenir pour avérés ceux de la requête pour autorisation, sauf s’ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts.”

[Nos soulignements]

[103] L’analyse de la Cour d’appel dans cette affaire doit être vue à travers le prisme de l’évaluation du critère minimal de la démonstration d’une cause défendable au stade de l’autorisation. La question de la portée de l’analyse des diverses prestations à un contrat de téléphonie dans un dossier donné demeure à être tranchée.

[104] En matière de contrat de téléphonie, toujours au stade de l’autorisation, la Cour d’appel a par ailleurs eu l’occasion de clarifier la distinction entre un forfait et un contrat dans l’affaire *Martin*⁹². Cette affaire concernait notamment la possibilité pour Telus de modifier unilatéralement un contrat. En première instance, le Tribunal avait rejeté cet argument au motif que la demanderesse n’avait pas démontré que la messagerie texte faisait partie de son forfait. La Cour d’appel ne partage pas cette analyse et retient plutôt ce qui suit⁹³ :

[33] La juge de première instance est d’avis que l’appelante n’a pas démontré que la messagerie texte faisait partie de son contrat. En conséquence, il n’y a pas eu modification de celui-ci. [...]

[34] Avec égards, la juge a erré en limitant le contrat à ce qui est contenu au forfait. En effet, celui-ci n’est qu’une composante du contrat. Pendant sa durée, un abonné peut changer de forfait gratuitement deux fois par année civile et se voir imposer des frais additionnels de 10 \$ pour chaque changement additionnel. Il s’agit là d’une modalité du contrat. [...]

[36] Pour que Telus puisse réclamer des frais à ses clients, dont l’appelante, ils doivent donc faire partie du contrat. Lorsque l’appelante a signé son contrat, en mars 2007, elle bénéficiait, de ce fait, quant aux messages entrants d’un service gratuit. Pour pouvoir imposer un tarif de 0,15 \$ par message entrant, Telus a dû le modifier unilatéralement. [...]

⁹² *Martin c. Société TELUS Communications*, 2010 QCCA 2376 (**Martin**).

⁹³ *Martin*, id., par. 33, 34, 36 et 38.

[38] La juge, en confondant forfait et contrat, a donc erré en droit. Telus ayant modifié unilatéralement le contrat, je suis d'avis que l'appelante a démontré *prima facie* son syllogisme juridique.

[Nos soulignements]

[105] L'objectif de la LPC en condamnant les pratiques lésionnaires, est de préserver un certain équilibre contractuel entre des parties qui ne transigent pas à armes égales, soit entre les prestations du commerçant, qui bénéficie d'une expertise et d'une information complète, et celles du consommateur, qui souffre généralement d'un déficit informationnel⁹⁴. Comme l'auteur Claude Masse le résume⁹⁵ :

[...] La lésion est en fait une erreur économique de la part de la partie exploitée, erreur qui peut porter tout autant sur l'évaluation de la valeur de la prestation au moment de la passation du contrat que sur l'étendue des risques assumés par chaque partie en ce qui a trait à l'exécution de ce même contrat. Sans utiliser le dol ou la crainte, la partie qui exploite le contractant le plus faible met ce dernier dans une situation où il commettra fatalement une erreur sur la valeur des prestations et des risques qu'il prend, en raison de son manque d'expertise technique, de sa méconnaissance des règles du jeu juridiques ou tout simplement de son état de nécessité. Le résultat net est une disproportion entre la valeur de ce qui est donné et la valeur de ce qui est reçu. [...]

[Nos soulignements]

[106] Ainsi, c'est la détermination de la *valeur* économique des prestations qui représente le cœur de l'analyse. Il s'agit d'effectuer une « comparaison entre ce que l'on reçoit et ce que l'on donne »⁹⁶, « entre le prix payé et le service [...] reçu »⁹⁷.

[107] La notion de valeur est interprétée de deux manières différentes dans la jurisprudence. Elle est parfois comprise au sens de valeur marchande ou de prix du marché. On se demande alors ce que vaut en général, dans un marché donné et à une période donnée, un bien ou un service. La preuve pour démontrer cette valeur repose généralement sur un exercice comparatif des prix offerts par des concurrents dans un marché donné. À titre d'exemple, dans l'affaire *Jasmin*, la Cour d'appel écrit⁹⁸ :

[35] Tel que mentionné, les tribunaux appliquent généralement l'article 8 L.p.c. lorsque la différence entre le coût demandé par un commerçant et la valeur

⁹⁴ Best Buy, précité note 85, par. 55; Lacoursière, précité note 84, par. 224.

⁹⁵ Claude MASSE, « Fondements historique de l'évolution du droit québécois de la consommation », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Mélanges Claude Masse*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, par. 44.

⁹⁶ Gareau Auto, précité note 84, p. 6. Voir aussi : Lacoursière, précité note 84, par. 224 et 225; Lafond, précité note 84, par. 398.

⁹⁷ *Gaudreault c. Brault & Martineau inc.*, 2024 QCCS 8, par. 96.

⁹⁸ *Jasmin*, précité note 85, par. 35.

marchande usuelle d'un produit ou service est si élevée qu'elle entraîne une disproportion si considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur.

[108] D'un autre côté, la valeur de la prestation du commerçant est parfois plutôt comprise comme équivalente au coût que le bien ou le service représente pour le commerçant. On fait alors référence au coût du gros, à la marge bénéficiaire, au profit ou à la valeur réelle du bien ou du service. Dans l'affaire *Sibiga* par exemple, la Cour d'appel formule plutôt le cadre d'analyse en rapport avec cette valeur réelle⁹⁹ :

[53] In short, Ms Sibiga had to make an arguable case that the net cost for international roaming in her arrangement with Fido amounted to objective lesion under section 8 CPA and that the contractual provision pursuant to which she committed to pay those fees was abusive. It was not enough, for example, for her to allege that paying \$250 for accessing a Google map on several occasions was exploitative or abusive in the abstract. The jurisprudence indicates that objective lesion requires a comparison of what the consumer paid for the service (in this case, \$6.14 per MB) and the "wholesale" cost to the merchant of providing this service to a Quebec subscriber accessing the roaming feature in the United States.
[...]

[Nos soulignements]

[109] Dans *Jasmin*¹⁰⁰, la Cour d'appel met bien en lumière l'utilité de prendre en considération les deux notions de valeur pour analyser celle de la prestation du commerçant :

[25] Poussons l'exemple un cran plus loin. Le client se pointe dans un commerce au détail pour y acheter un bien de consommation, par exemple un téléviseur dernier cri. Si, après l'achat, il découvre que le prix que le marchand lui a demandé est abusif, en ce qu'il a pris une marge bénéficiaire disproportionnée par rapport au produit vendu, en le comparant avec le prix du marché pour un semblable produit, et que cette disproportion est considérable, il pourra rapporter le produit au marchand et en demander le remboursement ou une réduction du prix de vente. Voilà une application de l'article 8 L.p.c.

[Nos soulignements]

[110] La détermination de la valeur des prestations, que ce soit leur valeur marchande ou réelle, nécessite une analyse englobant plusieurs facteurs, selon les circonstances en cause. Un simple exercice mathématique ne suffit pas nécessairement pour déterminer si une disproportion observée équivaut à de l'exploitation¹⁰¹ :

⁹⁹ Sibiga, précité note 91 par. 53.

¹⁰⁰ Jasmin, précité note 85, par. 25.

¹⁰¹ Jasmin, précité note 85, par. 27. Cité dans *Denault c. Toyota Canada inc.*, 2025 QCCS 1563, par. 48; *Matte c. Honda Canada inc.*, 2025 QCCS 1594, par. 46. Voir aussi *Sibiga*, précité note 91, par. 64.

[27] Pour décider si la disproportion observée pour un produit donné équivaut à de l'exploitation, un simple exercice mathématique ne suffit pas nécessairement. Le tribunal peut avoir à prendre en compte 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.

[Nos soulignements]

[111] L'affaire *Riendeau*¹⁰² est l'une des rares décisions se prononçant sur une action collective au fond en matière de lésion. La Cour d'appel, en autorisant l'action collective quant à un recours fondé sur la lésion objective prévue à l'article 8 LPC cadre ainsi l'analyse de la lésion¹⁰³ :

[41] Les faits ainsi allégués pourraient-ils permettre à un tribunal ayant entendu toute la preuve d'arriver à la conclusion qu'il existe depuis le 1^{er} mai 1994 une disproportion considérable entre la valeur des prestations respectives des parties équivalant à de l'exploitation du consommateur au sens de l'article 8 de la L.P.C.? [...] On peut donc penser que si la preuve démontrait que le profit réalisé par l'intimée est exorbitant et qu'il se réalise par le moyen de l'imposition d'un taux d'intérêt élevé sur les cartes de crédit émises aux consommateurs, un tribunal pourrait conclure qu'il y a disproportion considérable entre les prestations des parties au point d'équivaloir à de l'exploitation du consommateur au sens de l'article 8 de la L.P.C.

[112] Ensuite, sur le fond de l'action collective, la Cour effectue une analyse globale aux fins d'évaluer la valeur des prestations. Dans cette affaire, on cherchait notamment à déterminer la valeur d'un taux d'intérêt d'une carte de crédit. Les parties avaient soumis une preuve de plusieurs experts de part et d'autre proposant notamment une méthode de calcul différente. Le Tribunal retient finalement celle qui propose la perspective la plus globale¹⁰⁴.

[113] La Cour analyse la valeur de la prestation du commerçant, notamment les thèses des experts quant aux éléments à prendre en compte pour mesurer le profit. Elle retient la mesure du rendement des actifs et non simplement celle du profit en fonction du revenu net.

[114] Quant à l'analyse de la prestation du consommateur, la Cour en retient une toute aussi englobante, et qui tient compte du fait que le consommateur est libre d'utiliser sa carte de crédit ou non. Elle analyse aussi les avantages que procure la carte de crédit HBC au détenteur, en comparaison à d'autres cartes disponibles sur le marché, dont

¹⁰² *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2004 CanLII 40323 (C.S.) (appel rejeté, 2009 QCCA 1379) (**Riendeau**).

¹⁰³ *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (QC CA) (jugement d'autorisation);

¹⁰⁴ *Riendeau*, précité note 102, par. 316 à 340, 364 et 365.

l'absence de frais d'adhésion, l'absence d'intérêt durant certaines périodes, l'accès à un plan de paiement différé, un ensemble de primes-crédits, etc...¹⁰⁵. Cette analyse ne se limite pas à la clause prévoyant le taux d'intérêt considéré trop élevé par la partie demanderesse, mais englobe les autres droits et obligations prévus au contrat.

[115] Ainsi, selon les circonstances propres à chaque contrat, le Tribunal devra analyser l'ensemble des prestations des parties au contrat pour voir s'il existe un écart très considérable, qui se réalise au moyen de l'imposition de l'obligation reprochée par le consommateur, en l'espèce, le Frais de SMS entrants à l'étranger.

[116] Pour ce faire, il devra aussi établir la valeur des prestations des parties. Une telle analyse ne devra pas nécessairement se limiter à un simple exercice mathématique pour conclure s'il existe ou non une disproportion et si cette disproportion est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur.

2.2 Discussion

[117] Rappelons qu'afin de déterminer si la défenderesse a violé l'article 8 LPC, la demanderesse a le fardeau de démontrer les conditions d'ouverture de ce recours, soit :

117.1. L'existence d'une disproportion entre les prestations respectives des parties au contrat de consommation ; et,

117.2. La constatation que cette disproportion est considérable au point de léser gravement le consommateur.

[118] Tel que mentionné ci-dessus¹⁰⁶ :

118.1. Il appartient à la partie qui invoque l'exploitation de démontrer un écart entre les valeurs échangées qui « est si grand qu'il évoque l'exploitation du consommateur par le commerçant »¹⁰⁷. Dans la mesure où le consommateur prouve l'existence d'une disproportion très considérable, et que le commerçant n'a pas établi le caractère justifié de cet écart, il en découle une présomption d'exploitation¹⁰⁸.

118.2. La preuve de la disproportion devra être effectivement administrée – et de manière articulée¹⁰⁹. Le caractère considérable de l'écart entre les prestations est laissé à l'appréciation du juge, qui peut se fonder sur les faits dont il a

¹⁰⁵ Riendeau, id., par. 427 et 428.

¹⁰⁶ Voir le présent jugement, par. 97 et 98.

¹⁰⁷ Baudouin et Jobin, précité note 86, no 275, p. 381 et ss., cité dans Best Buy, précité note 85, par. 49.

¹⁰⁸ Voir notamment *Dumlao*, précité note 87, par. 64. Voir aussi Lluelles et Moore, précité note 87, par. 864.

¹⁰⁹ Lluelles et Moore, id., par. 860.

discrétion pour évaluer la valeur probante¹¹⁰.

[119] La première question à déterminer est la portée concrète de l'analyse des prestations des parties en l'espèce.

[120] La demanderesse reconnaît que les produits et services offerts par Telus à ses clients durant la période visée pouvaient inclure diverses combinaisons. Elle soutient que le forfait mensuel de base, constitue « l'échange de prestations central du contrat »¹¹¹, prérequis à la souscription de tout autre service disponible.

[121] Les services payables à l'usage (« *pay-per-use* »), tel le service de messages SMS entrants à l'étranger, sont facturés à l'usage, selon le tarif prévu au contrat.

[122] Selon la demanderesse, le service de messages SMS entrants à l'étranger était facturé « selon un prix lui étant propre »¹¹². D'ailleurs, la facture que reçoit le client est ventilée de telle sorte que la facturation pour ce service apparaît dans la section « frais d'utilisation », qui vise aussi d'autres services offerts à l'usage¹¹³.

[123] Ainsi, la demanderesse propose d'isoler l'analyse de la violation alléguée à l'article 8 LPC, soit la lésion objective, à la fourniture de ce service, et de comparer son tarif payable à l'usage à ce qu'exigeait la concurrence pour ce seul service, ou encore, au coût pour Telus d'offrir uniquement ce service.

[124] De son côté, Telus soumet que le contrat de téléphonie sans fil est un contrat multidimensionnel et que le service de message SMS entrant à l'étranger est une composante indissociable d'un tout, aux fins de l'analyse de l'existence d'une lésion objective.

[125] Elle soutient que la personne qui voyage ne pourra recevoir ou transmettre des messages textes, à moins d'avoir un contrat avec un fournisseur de services de télécommunications, ainsi qu'un téléphone. Le destinataire en voyage hors réseau de son fournisseur ne pourra recevoir de messages SMS que si son fournisseur de services a conclu des ententes avec un ou des fournisseurs assurant le service à l'endroit où il se trouve, ce qui est le cas de Telus.

[126] À tout événement, les infrastructures au Canada de Telus seront nécessaires à la fourniture de ce service de messagerie à l'étranger.

[127] Ainsi, selon la défenderesse, l'analyse de la lésion prévue à l'article 8 LPC doit porter sur l'ensemble des prestations respectives des parties au contrat, et non

¹¹⁰ Lluellas et Moore, id., par. 863. Voir aussi les par. 808 et 809.

¹¹¹ Plan d'argumentation de la demanderesse, Partie I, par. 23.

¹¹² Id., par. 32.

¹¹³ Id., par. 32.

seulement sur la fourniture du service de messages SMS entrants en itinérance à l'étranger.

[128] À la lumière de la preuve administrée et des principes juridiques applicables résumés ci-dessus, il y a lieu de conclure qu'en l'espèce, l'ensemble des prestations des parties au contrat doit être pris en compte afin de déterminer si le contrat liant les parties est lésionnaire au sens de l'article 8 LPC, en raison de l'imposition du Frais de SMS entrants à l'étranger.

[129] En effet, la défenderesse a établi que le contrat de téléphonie sans fil est, dans les faits, un contrat multidimensionnel, qui prévoit la fourniture de produits et services dont certains sont communs à tous les contrats, et d'autres, sont facultatifs. Aussi, la tarification de ces services est conçue autour de certaines combinaisons de produits et de services (« *baskets of goods* »), qui sont développées afin de répondre aux différents besoins évolutifs des abonnés ou groupes d'abonnés et de faire face à la concurrence. S'ajoutent à ces combinaisons la possibilité, au choix de l'abonné, de payer certains services facultatifs à l'usage, à défaut par le client d'avoir souscrit à un plan les incluant.

[130] Il appert de la preuve que le service de messages SMS entrants à l'étranger est l'une des composantes du contrat de service conclu entre Telus et ses clients. Ce service, bien qu'accessoire et facultatif, est indissociable du contrat principal. En effet, le client pourrait ne jamais déclencher la fourniture de ce service. Il en serait ainsi s'il ne voyage pas à l'étranger, laisse son appareil au Canada lors de ses voyages ou laisse son appareil fermé en voyage. Toutefois, la fourniture de ce service et sa facturation ne sont possibles que pour les clients détenant un contrat de service avec Telus.

[131] La proposition de la demanderesse d'isoler un service afin de présenter le tarif payable à l'usage comme étant lésionnaire apparaît contraire non seulement à l'esprit et à la lettre de l'article 8 LPC, mais aussi à la réalité contractuelle et opérationnelle de la fourniture des services de téléphonie sans fil en cause.

[132] Le Tribunal devra donc analyser l'ensemble des prestations des parties au contrat pour voir si la demanderesse a fait la démonstration qu'il existe un écart très considérable entre elles, qui se réalise au moyen de l'imposition du Frais de SMS entrants à l'étranger.

[133] Pour les motifs qui suivent, le Tribunal considère que la demanderesse n'a pas satisfait son fardeau à cet égard.

[134] Au surplus, même s'il fallait retenir une analyse limitée aux prestations relatives au service SMS entrant à l'étranger, plutôt qu'une analyse de l'ensemble des prestations au contrat, il y aurait aussi lieu de conclure que la demanderesse n'a pas démontré l'existence d'une disproportion considérable.

[135] Il s'agit de déterminer s'il existe une disproportion entre ce que le consommateur a payé pour son contrat de téléphonie et ce qu'il en coûte à Telus pour offrir les différents

services, incluant le service SMS entrant à l'étranger, ou encore, la valeur marchande de ce qui est offert.

[136] Tel que précisé ci-dessus, la détermination de la valeur des prestations et de l'existence d'une disproportion peut se faire en analysant tant la valeur marchande des prestations que leur valeur réelle pour le commerçant, soit son coût et la marge bénéficiaire qui en découle¹¹⁴.

[137] Quant à la valeur marchande des prestations, la preuve administrée en demande isole le tarif du service SMS entrant à l'étranger. Il appert de cette preuve que les principaux concurrents de Telus, soit Bell et Rogers, imposaient un tarif inférieur pour ce service. Ainsi, le Tribunal retient que leurs tarifs payables à l'usage pour ce service ont varié entre 0 \$ et 0,25 \$ durant la période pertinente¹¹⁵.

[138] La demanderesse prend la position que cette simple comparaison de la valeur marchande du service suffit à démontrer une disproportion considérable et conclure à la lésion.

[139] Cette position ne saurait être retenue pour les raisons suivantes.

[140] Dans un premier temps, l'analyse de la valeur marchande doit porter sur l'ensemble des prestations des parties au contrat, et non uniquement sur le tarif pour le service SMS entrant à l'étranger. Or, la valeur des prestations incluses dans les contrats de téléphonie sans fil des concurrents de Telus n'a pas fait l'objet d'une preuve complète et précise de la part de la demanderesse. Certains éléments ont été établis, dont le fait que les concurrents de Telus exigeaient généralement un frais supérieur à celui de Telus pour le service de SMS sortant à l'étranger¹¹⁶. D'autres éléments de preuve suggèrent, sans qu'une preuve directe n'ait été faite à cet égard, que des tarifs supérieurs existaient chez les concurrents quant à d'autres services ou combinaisons de services faisant partie des contrats de téléphonie¹¹⁷. Cette preuve, bien que fort incomplète, illustre tout de même les risques découlant d'une analyse en silo des différents éléments d'un contrat de téléphonie sans fil.

[141] Ainsi, l'exercice de comparaison de la valeur marchande de l'ensemble des prestations aux contrats de téléphonie sans fil de la défenderesse avec celle des contrats de ses concurrents n'a pas été fait par la demanderesse.

[142] Cela dit, même si le Tribunal devait retenir que le prix isolé du service suggère une disproportion, il y a lieu d'analyser aussi si cette disproportion se reflète dans la marge bénéficiaire que Telus en retire. En effet, le test de la valeur marchande pourrait s'avérer

¹¹⁴ Voir notamment Jasmin, précité note 85, par. 25.

¹¹⁵ Le Tribunal réfère aux faits exposés aux paragraphes 61 et 62 du présent jugement.

¹¹⁶ Id.

¹¹⁷ Voir à titre d'exemple, les informations contenues à la pièce T-3, par. 2.50, relatives aux tarifs des données en itinérance à l'étranger.

inapproprié lorsqu'on l'applique à un service pris isolément si le commerçant ne réalise pas un profit excessif, même si son prix est plus élevé que celui de ses concurrents.

[143] Afin de calculer la marge bénéficiaire, la demanderesse doit établir le coût pour le commerçant de fournir sa prestation.

[144] La demanderesse limite son analyse du coût pour Telus d'offrir le service SMS entrant à l'étranger aux faits suivants :

144.1. Les ententes avec les fournisseurs étrangers ne prévoient pas un tarif spécifique pour les SMS entrants mais uniquement pour les SMS sortants, ce qui signifie que le coût de ce service pour Telus est presque toujours de 0 \$;

144.2. La présentation PowerPoint de monsieur Huras du 26 juin 2014 qui mentionne un coût de 0,01 \$ pour les messages SMS sortant à l'étranger et la présentation PowerPoint de madame Sin qui mentionne des coûts de 0,5M \$ pour des revenus de 4,8M \$ pour les messages entrants et sortants;

144.3. Le témoin Dan Quick, en référant aux coûts agrégés par pays, payables à des fournisseurs étrangers par Telus pour offrir le service, aurait confirmé qu'il s'agit de « *our costs* », soit, selon l'interprétation qu'en donne la demanderesse, la totalité des coûts de Telus pour offrir un tel service;

144.4. Le tarif imposé par Telus pour l'utilisation de données à l'étranger étant de 4,50 \$ pour 1 mégaoctet, un message texte de 40 octets à 0,60 \$ représente un tarif de 4 477,61 \$ par mégaoctet¹¹⁸;

[145] À la lumière de cette preuve, la demanderesse invite le Tribunal à appliquer une présomption de faits à l'effet que Telus enregistre un « profit intégral » ou presque, pour la fourniture du service SMS entrant à l'étranger¹¹⁹. Une telle marge bénéficiaire de près de 100% serait donc lésionnaire.

[146] Le Tribunal ne peut tirer la présomption de fait demandée, soit conclure à l'existence d'un fait inconnu par la preuve de faits connus, que si elle est grave, précise et concordante¹²⁰.

[147] Or, tel n'est pas le cas en l'espèce.

[148] Premièrement, en ce qui concerne le coût de 0,01 \$ mentionné dans la présentation de monsieur Huras, ce montant vise les messages sortants. On ne connaît pas les sources précises de ce chiffre ni ce qui a été pris en compte pour le calculer. Ce coût semble par ailleurs incompatible avec les coûts prévus aux contrats avec des

¹¹⁸ Voir le paragraphe 70 du présent jugement.

¹¹⁹ Voir le Plan d'argumentation de la demanderesse, Partie I, par. 102 à 111.

¹²⁰ Articles 2846 et 2849 C.c.Q.

fournisseurs étrangers précités pour les messages sortants. Le Tribunal ne peut y attribuer de valeur probante quant au coût complet pour Telus de fournir le service SMS entrant à l'étranger.

[149] En ce qui concerne des coûts de 0,5M \$ mentionnés à la présentation de madame Sin, il appert qu'ils sont de beaucoup inférieurs aux seuls coûts payés aux fournisseurs étrangers pour offrir le service de SMS entrant et sortant à l'étranger, notamment pour l'année 2014, soit un montant de plus de 4,79M \$¹²¹. Le Tribunal ne peut retenir la valeur de 0,5M \$ comme représentant le coût complet pour Telus de fournir le service SMS à l'étranger en 2014.

[150] De plus, il appert que les montants facturés par Telus des comptes clients consommateurs résidant au Québec pour le service SMS entrant à l'étranger sont, toujours pour l'année 2014, de 1 122 481,98 \$¹²². Bien que la preuve administrée ne permette pas d'établir une réelle comparaison entre les coûts et les revenus associés à la fourniture de ce service, force est de constater que l'existence d'une disproportion n'apparaît pas à la face même de ces autres informations financières.

[151] Quant au calcul mathématique proposé par la demanderesse pour comparer le coût des « données » par mégaoctet à celui des SMS entrants à l'étranger, la preuve non contredite administrée fait plutôt voir qu'il s'agit de deux services distincts en termes de nature, de mesure et d'équipements requis. La simple comparaison proposée ne peut être retenue.

[152] Quant aux ententes avec les fournisseurs étrangers, qui ne prévoieraient pas de coûts pour le service de messages SMS entrants à l'étranger, il s'agit d'un élément pertinent dans l'évaluation du coût. Toutefois, l'on ne peut mettre de côté le fait que des ententes prévoient la réciprocité de service¹²³. Ainsi, Telus assurera la transmission des messages SMS des clients du fournisseur étranger, lorsqu'ils sont au Canada, en échange du même service lorsque les clients de Telus sont dans la zone du fournisseur étranger.

[153] Si un tel arrangement « miroir » n'implique pas le paiement d'une somme d'argent, cela ne signifie pas non plus que ce service soit gratuit pour Telus. Il implique plutôt que le réseau de Telus au Canada doive posséder une capacité suffisante pour assurer la fourniture du service des abonnés des fournisseurs étrangers lorsqu'ils sont au Canada, ce qui entraîne forcément certains coûts pour Telus.

[154] Ceci nous amène à la question des coûts du réseau de Telus au Canada.

[155] En effet, le Tribunal comprend et retient que la tarification des services par Telus doit, en tout état de cause, tenir compte des coûts globaux encourus par Telus pour

¹²¹ Pièce P-17, réponse à la demande 4.

¹²² Pièce P-17. Voir le paragraphe 86 du présent jugement.

¹²³ Voir le paragraphe 68 du présent jugement.

opérer son réseau, de telle sorte que la tarification de l'ensemble des services et produits offerts doit, d'une manière ou d'une autre, se répartir le paiement de ces coûts, en plus, le cas échéant, des coûts plus spécifiques attribuables à un service ou un produit en particulier.

[156] La preuve établit l'existence de coûts imposants du réseau Telus, ainsi que le fait que l'ensemble du réseau existant est sollicité dans la fourniture du service SMS entrant à l'étranger¹²⁴. Il en est ainsi des services « miroirs » offerts par Telus aux abonnés des fournisseurs partenaires étrangers lorsqu'ils sont au Canada. Ainsi, une part des coûts du réseau devrait être attribuée à la fourniture de ce service.

[157] À ce titre, le Tribunal ne peut retenir la proposition de la demanderesse à l'effet que, même si Telus n'offrait pas le service SMS entrant à l'étranger, elle devrait couvrir les coûts de son réseau et qu'en conséquence, aucune portion de ces coûts ne devrait être prise en compte dans l'analyse¹²⁵.

[158] Cette proposition implique que les tarifs de certains services seulement, à l'exclusion d'autres services, doivent couvrir ces coûts, sans qu'aucune preuve ou preuve d'expertise soutenant une telle hypothèse ne permette de la justifier.

[159] Au surplus, la défenderesse a expliqué que d'autres coûts étaient requis pour les services offerts à l'étranger, dont ceux des agrégateurs, de la location de transport sous-marin par fibre optique, etc... D'ailleurs, le témoignage de monsieur Quick quant à la détermination des coûts de Telus doit être remis dans son contexte. Le Tribunal comprend qu'il référerait à des coûts particuliers d'offrir le service, ce qui n'excluait pas notamment les autres coûts globaux du réseau, dont ceux visant à assurer qu'il ait la capacité requise pour offrir le service.

[160] Or, la demanderesse fait complètement fi de l'ensemble de ces coûts dans sa proposition de l'existence d'un « profit intégral » pour ce service.

[161] Il appartenait à la demanderesse d'établir la marge bénéficiaire de Telus, notamment celle issue de la fourniture et de la facturation du service SMS entrant à l'étranger, afin de permettre une détermination de l'existence d'une disproportion et de son caractère lésionnaire ou non. Ceci exigeait de tenir compte des coûts de Telus.

[162] Il s'agit ici d'un cas où un simple calcul mathématique ne suffit pas.

[163] Aucune telle preuve n'a été présentée. Ainsi, la demanderesse échoue dans démonstration qu'il existe une disproportion considérable entre l'ensemble des prestations des parties au contrat, qui se réalise au moyen de l'imposition du Frais de SMS entrants à l'étranger et qu'une telle disproportion est considérable au point de léser

¹²⁴ Voir les paragraphes 72 à 83 du présent jugement.

¹²⁵ Voir notamment *Electrolux Canada Corp. c. American Iron & Metal*, 2016 QCCA 1692, par. 16 à 18; *Peinture Denalt inc. c. Energik Communications inc.*, 2024 QCCA 707, par. 15 et 16.

gravement le consommateur. Elle ne fait pas non plus la démonstration de l'existence d'une telle disproportion, et ce, même en limitant l'analyse au Frais de SMS entrants à l'étranger.

[164] Au surplus, la preuve révèle que les frais SMS entrants à l'étranger payés par la demanderesse représente une infime portion de sa facture de téléphonie sans fil, variant entre 0,26 % et 0,96 % par année¹²⁶. L'application de ce frais n'a donc pas pour effet de créer une disproportion au niveau contractuel. La preuve de la situation des autres membres entendus à l'audience n'a pas le degré de précision suffisant pour le démontrer non plus.

[165] En dernier lieu, la demanderesse soumet qu'il appartenait à la défenderesse de faire la démonstration que ces coûts qu'elle attribue au service ne sont pas disproportionnés au point de léser ses clients. Or, ce n'est que dans la mesure où la preuve avait d'abord permis de conclure à l'existence d'une disproportion très considérable que la défenderesse aurait alors eu le fardeau d'établir le caractère justifié de cet écart pour faire échec à la présomption d'exploitation¹²⁷. La demanderesse n'ayant pas rencontré son fardeau premier, la présomption d'exploitation ne trouve pas application.

[166] En conséquence, le recours de la demanderesse fondé sur l'article 8 LPC doit être rejeté.

3. LA CLAUSE ABUSIVE SUIVANT L'ARTICLE 1437 C.C.Q.

3.1 Les principes juridiques pertinents

[167] L'article 1437 C.c.Q. prévoit :

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.

[Nos soulignements]

¹²⁶ Pièce T-1. Voir le paragraphe 46 du présent jugement.

¹²⁷ Voir le paragraphe 97 du présent jugement.

[168] Dans l'arrêt *Québec (Procureur général) c. Kabakian-Kechichian*¹²⁸, la Cour d'appel précise que la clause doit désavantager l'adhérent d'une façon excessive mais aussi déraisonnable :

[49] Le législateur impose donc deux conditions à l'existence du caractère abusif de la clause, soit qu'elle désavantage l'adhérent d'une façon excessive, mais aussi d'une façon déraisonnable. En tirant comme conséquence que cet abus doit aller à l'encontre de la bonne foi, le législateur donne donc aux tribunaux un large pouvoir d'appréciation. [...]

[52] Pour reprendre l'expression d'un auteur (J. PINEAU, D. BURMAN et S. GAUDET, *Théorie des obligations*, 3^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 1996, no 239, p. 351):

Il s'agit de la clause imposée par le fort et qui désavantage le faible de façon tellement excessive ou déraisonnable qu'il est permis de conclure qu'elle va à l'encontre de ce qui est généralement exigé pour que l'on considère qu'il y ait bonne foi.

[53] De façon sous-jacente, on trouve donc au cœur même de l'article 1437 C.c.Q. l'idée fondamentale que, parce qu'il s'agit d'un contrat d'adhésion, celui-ci ne doit pas devenir un instrument d'exploitation du plus fort pour le plus faible.

[Nos soulignements]

[169] Selon la demanderesse, puisque cette disposition vise le caractère abusif d'une clause, il en découle que l'analyse doit nécessairement s'attarder à la clause et non à l'ensemble du contrat¹²⁹. La défenderesse, au contraire, soutient que l'analyse de la clause requiert aussi de tenir compte de l'ensemble des droits et obligations prévus au contrat afin de déterminer si elle est abusive¹³⁰.

[170] Certes, suivant l'article 1437 C.c.Q., le Tribunal doit déterminer si la clause visée est abusive, et non le contrat en entier. Toutefois, le caractère abusif d'une clause ne peut être déterminé dans l'abstrait. Ce n'est qu'en prenant en compte l'ensemble du contrat, mais aussi les circonstances l'entourant, qu'il est en mesure de se prononcer sur le caractère abusif de la clause visée¹³¹.

¹²⁸ 2000 CanLII 7772 (QC CA), par. 49, 52 et 53.

¹²⁹ Plan d'argumentation de la demanderesse. Partie I, par. 130.

¹³⁰ Argumentation de Société Telus Communications, 16 février 2026, par. 159.

¹³¹ Voir notamment : *Hydro-Québec c. Terrassement St-Louis inc.*, 2025 QCCA 900, par. 17 et 18; *Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.) c. Brière*, 2016 QCCA 1497 (demande d'autorisation d'appeler rejetée, C.S.C., 2017-07-06, n° 37301), par. 87; *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, 2006 QCCA 1319, par. 74.

[171] La Cour d'appel rappelle ce qui suit dans *Beaulne c. Valeurs mobilières Desjardins*¹³² :

[24] Une clause contractuelle qui dessert, même nettement, les intérêts d'une partie à un contrat d'adhésion, n'est pas nécessairement abusive. L'appréciation du caractère abusif d'une clause doit se faire en tenant compte de l'équilibre économique entre les parties et de ce que la clause attaquée peut comporter de manifestement disproportionné. Un autre commentaire de doctrine tiré de la même source donne une idée synthétique de ce qui mérite d'être qualifié d'abusif au sens de l'article 1437 :

En fait, l'article 1437 appartient à un ensemble de règles d'équité judiciaire par lesquelles le législateur vise à bannir les pratiques véritablement choquantes, soit les stipulations qui s'écartent manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société, et non pas celles qui sont seulement regrettables.

[172] Aussi, tel que mentionné ci-dessus, la Cour d'appel, a bien précisé cette nuance en mettant en contraste le recours fondé sur la clause abusive de celui fondé sur la lésion au sens de la LPC¹³³ :

[46] L'article 1437 C.c.Q. vise à bannir les stipulations qui s'écartent manifestement des pratiques contractuelles généralement acceptées par la société. Il consacre l'idée selon laquelle le contrat d'adhésion ou de consommation ne doit pas devenir un instrument d'exploitation du plus faible par le plus fort. Bien sûr que le caractère excessif ou déraisonnable d'une clause particulière d'un contrat ne peut être déterminé sans considérer l'ensemble du contrat dans lequel la clause s'inscrit. Cela étant, il ne s'agit pas d'établir si le contrat lui-même, dans son ensemble, est abusif ou déséquilibré, ce qui relèverait de la lésion, mais plutôt de s'assurer que la clause contestée correspond ou non à une contrepartie raisonnable ou s'inscrit dans une démarche abusive au sein d'un contrat qui ne présente pas nécessairement, dans son ensemble, un caractère lésionnaire.

[47] Il n'y a donc pas lieu de confondre deux analyses distinctes, l'une portant sur le caractère lésionnaire du contrat dans son ensemble, l'autre sur le caractère abusif ou disproportionné de l'une de ses stipulations.

[Nos soulignements]

[173] En effet, un contrat, même un contrat d'adhésion, représente un ensemble de compromis entre les intérêts opposés des parties contractantes. Dans ce contexte, il est commun qu'une clause nettement avantageuse pour l'une des parties soit contrebalancée par l'inclusion d'une autre clause nettement avantageuse pour l'autre partie. Ainsi, analyser une clause de manière isolée, en faisant abstraction des autres

¹³² 2013 QCCA 1082 (*Beaulne*), par. 24.

¹³³ APA, précité note 85, par. 46 et 47.

stipulations, risquerait de donner un portrait erroné du caractère abusif ou non d'une clause et, plus généralement, de l'équilibre contractuel¹³⁴.

[174] Les auteurs Jobin et Vézina sont du même avis¹³⁵ :

Par ailleurs, une clause peut être abusive en soi, à sa face même ; mais parfois elle peut se révéler telle quand on la met en perspective avec d'autres stipulations. Ainsi, on peut tout d'abord interpréter la clause intrinsèquement afin de déterminer si, par sa nature même, elle n'est pas excessive et déraisonnable. [...] En revanche, une clause, si draconienne qu'elle puisse paraître à première vue, n'est pas vraiment abusive quand elle s'applique également aux deux parties (comme une faculté de résiliation unilatérale et discrétionnaire conférée à chaque partie). Dans d'autres cas, on peut déterminer si l'effet combiné de la clause attaquée avec les autres stipulations de la convention ne crée pas l'effet abusif proscrié par le législateur; cette approche contextuelle est déjà valide pour la clause obscure et rien ne nous empêche de l'utiliser pour apprécier le caractère abusif d'une stipulation. Ailleurs, il est parfois préférable de déterminer l'effet qu'a la clause contestée sur d'autres contrats qui y sont intimement liés.

[Nos soulignements]

[175] D'ailleurs, non seulement, le Tribunal doit considérer l'ensemble du contrat, mais il doit aussi prendre en compte les circonstances entourant sa conclusion et les effets découlant de l'application de la clause visée sur les parties. Comme le résume l'auteur Karim¹³⁶ :

2510. Le caractère excessif d'une clause dans un contrat d'adhésion doit être examiné en fonction de critères objectifs et subjectifs. Le tribunal doit donc analyser la nature intrinsèque de la disposition dont la validité est mise en question, de même, que ses effets sur chacune des parties. Il doit également prendre en considération le statut des parties contractantes et leur rapport de force lors de la formation du contrat, la nature des échanges qui ont eu lieu entre elles avant la formation du contrat et leur conduite depuis la signature du contrat. Il doit aussi vérifier s'il s'agit d'une clause conforme à l'usage et aux normes commerciales qui existent dans ce domaine et déterminer si l'application de cette clause pourrait entraîner des conséquences tellement déraisonnables qu'elles ne peuvent logiquement être souhaitées par les parties, sans que les règles de la bonne foi soient enfreintes.

[Nos soulignements]

¹³⁴ Beaulne, précité note 132, par. 24.

¹³⁵ Baudouin et Jobin, précité note 86, par. 148. Voir aussi : Lluellas et Moore, précité note 87, par. 1829.

¹³⁶ Vincent KARIM, *Les obligations*, 6^e éd., vol. 1 « Art. 1371 à 1496 C.c.Q. », Montréal, Éditions Wilson & Lafleur, 2024, par. 2510. Voir aussi : *Québec (Procureur général) c. Kabakian-Kechichian*, 2000 CanLII 7772 (QC CA), par. 55.

[176] Quant à la portion de l'article 1437 C.c.Q., qui prévoit qu'« est abusive notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci », les auteurs Jobin et Vézina expliquent ce qui suit¹³⁷ :

[...] Le Tribunal compare la convention telle que façonnée par la clause attaquée avec le contenu normal d'un tel contrat. Toute lacune de la convention ne sera pas nécessairement sanctionnée; l'exclusion d'une règle faisant normalement partie du contrat sera abusive quand elle compromettra la finalité du contrat ou l'équilibre des prestations, conçus objectivement et en fonction des circonstances. Cet exercice peut faire appel aux attentes légitimes (objectivement) de la partie la plus faible.

[Nos soulignements]

[177] Suivant ce qui précède, il en découle que le Tribunal doit procéder à une analyse globale et contextuelle, ce qui inclut inévitablement de tenir compte de l'ensemble des prestations contenues dans le contrat.

[178] La défenderesse oppose aussi un argument fondé sur la thèse selon laquelle le recours pour clause abusive ne peut porter sur le « cœur du contrat », c'est-à-dire sur une considération essentielle de celui-ci. Cette interprétation repose sur l'argument suivant lequel contester la clause qui constitue la prestation principale d'un contrat au motif qu'elle est abusive revient à reconnaître la lésion entre majeurs, ce que le législateur a explicitement choisi de ne pas faire.

[179] En effet, l'article 1405 C.c.Q. prévoit ce qui suit :

1405. Outre les cas expressément prévus par la loi, la lésion ne vicie le consentement qu'à l'égard des mineurs et des majeurs sous tutelle ou mandat de protection.

[180] Or, le prix d'un bien ou d'un service constitue généralement la prestation principale d'un contrat de vente ou de service. Suivant cette interprétation, la clause prévoyant le prix est fréquemment utilisée comme un exemple de clause qu'il ne serait pas possible de contester au motif qu'elle serait abusive en vertu de l'article 1437 C.c.Q.

[181] Les auteurs Lluellas et Moore sont favorables, en principe, à une telle interprétation¹³⁸ :

1819. [...] Afin d'assurer cette complémentarité [avec la lésion], l'article 1437 ne doit viser, en principe, que les clauses périphériques aux prestations réciproques des parties excluant ainsi toute remise en question de l'objet même du contrat ou encore de l'équilibre économique des prestations, de la globalité du contrat. Un

¹³⁷ Baudouin et Jobin, précité note 86, par. 149.

¹³⁸ Lluellas et Moore, précité note 87, par. 1819.

contrat est lésionnaire, une clause est abusive. L'origine de la notion de clause abusive et son utilité l'exigent.

[182] Les auteurs Valcke, Pineau, Gaudet et Burman partagent ce point de vue¹³⁹ :

896. On notera toutefois que, si l'on rejoint bien ici l'idée d'exploitation sous-jacente à la lésion, une différence importante nous en sépare, puisque l'injustice dont il est question ne porte que sur certains éléments accessoires, non pas sur le contrat dans sa globalité. En effet, donner à l'article 1437 C.c.Q. une telle portée équivaldrait à vider de son sens l'article 1405 C.c.Q. qui limite le champ d'application de la lésion au consentement de mineurs et des majeurs protégés. Aussi cet article 1437 C.c.Q. ne saurait-il trouver application lorsque l'abus décrit porte sur le prix de la chose vendue aux contrats de vente et de louage.

[Références omises]

[183] Un autre courant doctrinal, s'appuyant notamment sur l'arrêt *Québec (Procureur général) c. Kabakian-Kechichian*¹⁴⁰ propose une interprétation plus nuancée. Les auteurs Jobin et Vézina, par exemple, considèrent ce qui suit :

141 [...] la première [la clause abusive] constitue une stipulation particulière, jugée léonine, tandis que la lésion résulte d'un déséquilibre portant sur l'ensemble du contrat ou encore d'un préjudice causé à la personne protégée et résultant de l'ensemble de la situation contractuelle. Ainsi, plusieurs ont été d'opinion que la règle de l'article 1437 était certes susceptible de porter sur divers éléments d'une convention, mais non sur son prix, élément fondamental. Cette distinction entre clause du prix et autres stipulations a poussé quelques auteurs à prétendre que seule une clause purement accessoire pourrait être attaquée comme clause abusive. Selon nous au contraire, une telle interprétation risque de conduire à un résultat déraisonnable, sinon absurde, car, s'il est vrai que l'article 1437 ne s'applique que s'il y a contrat d'adhésion (ou de consommation), dans lequel les stipulations « essentielles » ne pouvaient être négociées (art. 1379 C.c.Q.), n'est-il pas aussi vrai en pratique que ce sont justement les stipulations non négociables qui sont les plus susceptibles d'être léonines, et qu'elles resteraient ainsi à l'abri de ce pouvoir de contrôle?

La Cour d'appel a été saisie du problème. Elle a opté pour une interprétation large de la disposition sur les clauses abusives, englobant la disproportion entre les prestations principales du contrat (donc, même le prix éventuellement) et le préjudice résultant de l'ensemble de la situation contractuelle ; selon nous, telle est donc l'interprétation consacrée.

¹³⁹ Jean PINEAU, Serge GAUDET, Danielle BURMAN et Catherine VALCKE, *Théorie des obligations*, 5^e éd., vol. 1 « Les sources des obligations », Montréal, Éditions Thémis, 2023, par. 896. Voir aussi Vincent KARIM, *Les obligations*, 6^e éd., vol. 1 « Art. 1371 à 1496 C.c.Q. », Montréal, Éditions Wilson & Lafleur, 2024, par. 2605.

¹⁴⁰ 2000 CanLII 7772 (QC CA) (**Kabakian**).

[Nos soulignements]

[184] Dans l'affaire Kabakian, la Cour d'appel adopte en effet une approche globale, sans devoir trancher explicitement la question plus spécifique de savoir si l'article 1437 C.c.Q. peut viser les prestations principales d'un contrat¹⁴¹.

[185] Dans cette affaire, la clause contestée, à savoir celle qui oblige le parrain, en contexte d'immigration, à payer une certaine somme pour subvenir pendant un certain temps aux besoins du parrainé, pouvait raisonnablement être considérée comme l'une des prestations essentielles du contrat de parrainage. Elle équivalait en quelque sorte au prix à payer pour permettre à un proche d'immigrer grâce à un processus allégé. Cela étant dit, il demeure que la Cour d'appel n'était pas saisie de la question de déterminer si cette clause constituait une prestation principale ou accessoire du contrat.

[186] L'auteure Louise Charpentier, qui est d'accord avec l'approche selon laquelle l'article 1437 C.c.Q. ne se limite pas aux stipulations accessoires du contrat, est également d'avis que l'arrêt Kabakian n'a pas tranché complètement cette question¹⁴² :

On peut en effet considérer l'article 1437 C.c.Q. non pas comme un article contredisant les articles 1405 et 1406 C.c.Q., mais comme une application du principe relatif à la bonne foi. La clause abusive étant définie comme celle qui produit des effets contraires à la bonne foi, elle devrait pouvoir être sanctionnée peu importe sa nature principale ou accessoire dans le contrat puisque son caractère abusif ne dépend évidemment pas de celle-ci, mais bien du fait qu'elle « désavantage l'une des parties d'une manière excessive et déraisonnable, ou la prive de ses attentes légitimes, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ».

[...] Les propos du juge Baudouin laissent la porte ouverte à une interprétation large de l'article 1437 C.c.Q. Celle-ci n'est toutefois pas la seule possible. Après avoir présenté le débat doctrinal, le juge Baudouin, n'étant pas arrivé à la conclusion que la clause en question était excessive et déraisonnable, n'a pas eu à prendre position. L'arrêt *Kabakian-Kechichian* n'a donc pas mis fin à la controverse.

[187] Le Tribunal retient de ce qui précède que la question de savoir si la prestation principale d'un contrat peut être déclarée abusive suivant l'article 1437 C.c.Q., sans indirectement introduire la lésion entre majeurs, contrairement à l'article 1405 C.c.Q. demeure à être tranchée. Cela dit, quant à la question de savoir si le prix constitue la prestation principale du contrat, il appert qu'une analyse au cas par cas soit requise. En effet, bien que dans la majorité des cas, le prix constituera la prestation principale du

¹⁴¹ Kabakian, id.

¹⁴² Élise CHARPENTIER, « Pour une interprétation (très) large de l'article 1437 du *Code civil du Québec* », dans Benoît MOORE (dir.), *Mélanges Jean-Louis Baudouin*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 266 et 267.

contrat, lorsque le contrat analysé est multidimensionnel et qu'il prévoit plusieurs prix pour différents biens et services, le prix d'un service en particulier pourrait ne pas constituer une prestation principale du contrat. Il est donc nécessaire de procéder d'abord à une analyse globale du contrat pour déterminer le caractère abusif ou non de la clause visée et, le cas échéant, si, dans un cas donné, le prix d'un service prévu au contrat constitue la prestation principale du contrat ou non.

3.2 Discussion

[188] Rappelons qu'afin de déterminer si la défenderesse a violé l'article 1437 C.c.Q., la demanderesse a le fardeau de démontrer les conditions d'ouverture de ce recours, soit : que la clause permettant d'imposer le Frais de SMS entrants à l'étranger désavantage le client d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi.

[189] L'article 1437 C.c.Q. précise qu'est abusive la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

[190] Bien que le Tribunal doive déterminer si la clause visée est abusive, ce caractère abusif ne peut être déterminé dans l'abstrait. Le Tribunal pourra prendre en compte le contrat dans son ensemble et les circonstances l'entourant, le cas échéant, afin de déterminer si la clause contestée « correspond ou non à une contrepartie raisonnable ou s'inscrit dans une démarche abusive au sein d'un contrat qui ne présente pas nécessairement, dans son ensemble, un caractère lésionnaire »¹⁴³. Également, il s'agit de déterminer si l'application de la clause peut entraîner des conséquences tellement déraisonnables qu'elles ne peuvent logiquement être souhaitées par les parties, sans que les règles de la bonne foi soient enfreintes¹⁴⁴.

[191] La demanderesse soumet essentiellement les mêmes fondements factuels que ceux analysés sous la violation alléguée à l'article 8 LPC pour soutenir que le Frais de SMS entrants à l'étranger est excessif et déraisonnable.

[192] La preuve démontre que le fait pour une compagnie de téléphonie de prévoir qu'un frais de SMS à l'étranger soit payable à l'usage ne constitue pas une pratique contractuelle isolée. Il est vrai qu'en ce qui a trait au frais imposé pour les messages SMS entrants, les concurrents principaux de Telus exigeaient un prix moindre à l'unité ou les incluaient dans des forfaits autres.

[193] Cela dit, afin de déterminer si le frais est abusif, il faut aussi analyser son effet combiné avec les autres stipulations de la convention.

¹⁴³ APA, précité note 85, par. 46 et 47.

¹⁴⁴ Voir Karim, précité, note 139.

[194] Pour les raisons détaillées ci-dessus dans l'analyse de la violation à l'article 8 LPC, il y a aussi lieu de conclure que la demanderesse ne s'est pas déchargée de son fardeau de démontrer que la clause imposant le Frais de SMS entrants à l'étranger est abusive.

[195] En effet, il appert que le frais, pour la demanderesse, représente une part minime du prix mensuel de son contrat de téléphonie. L'on ne peut en déduire que ce frais dénature le contrat. La preuve quant à la situation particulière des autres membres ayant témoigné à l'audience est d'une précision insuffisante quant aux effets réels du frais. Elle est à tout événement insuffisante pour conclure que la clause serait excessive et déraisonnable.

[196] Par ailleurs, quant aux conditions usuelles plus larges de marché, la preuve est limitée. Le Tribunal comprend que le prix des services de SMS entrants et sortants à l'étranger auprès des concurrents principaux de Telus durant la période visée varient. Les concurrents ayant un tarif plus élevé pour les messages sortants et un tarif moins élevé pour les messages entrants, ou encore, l'incluant dans un forfait. Or, le prix et les conditions applicables à de tels forfaits n'ont pas été mis en preuve.

[197] Au surplus, il appert que des plans voyages pouvaient être souscrits par les clients, pour un prix fixe, en prévision d'un usage plus important du service SMS à l'étranger. Cette option était connue notamment de la demanderesse et d'autres membres ayant témoigné à l'audience, qui confirment avoir fait le choix de conserver le service payable à l'usage, qui leur coûtait moins cher.

[198] À la lumière de la preuve administrée, il n'apparaît pas non plus que le Frais SMS entrants à l'étranger constituerait une pratique véritablement choquante qui mérite d'être déclarée d'abusives.

[199] Le recours de la demanderesse à cet égard doit être rejeté.

[200] À la lumière de cette conclusion, le Tribunal n'a pas à trancher l'argument additionnel de la défenderesse à l'effet que l'article 1437 C.c.Q. ne saurait trouver application à l'égard d'une considération principale du contrat, en l'occurrence le prix.

PARTIE II : LA QUESTION CONSTITUTIONNELLE

[201] Tel que mentionné, les parties ont soumis conjointement au Tribunal qu'il ne devrait trancher la question constitutionnelle soulevée par la partie défenderesse qu'en dernier lieu, si cela est nécessaire pour solutionner le litige¹⁴⁵.

¹⁴⁵ Voir le Plan d'argumentation de Telus à l'égard des arguments constitutionnels, par. 1; Plan d'argumentation du Procureur général du Québec, par. 17 à 20.

[202] Dans *Phillips c. N. É. (Commission d'enquête sur la tragédie de la mine Westray)*¹⁴⁶, la Cour suprême du Canada précise ce qui suit à cet égard :

6. Notre Cour a dit à maintes reprises qu'elle ne devait pas se prononcer sur des points de droit lorsqu'il n'est pas nécessaire de le faire pour régler un pourvoi. Cela est particulièrement vrai quand il s'agit de questions constitutionnelles et le principe s'applique avec encore plus de force si le fondement de la procédure qui a été engagée a cessé d'exister.

[...]

9. La règle de conduite qui dicte la retenue dans les affaires constitutionnelles est sensée. Elle repose sur l'idée que toute déclaration inutile sur un point de droit constitutionnel risque de causer à des affaires à venir un préjudice dont les conséquences n'ont pas été prévues.

[203] Ainsi, puisque le Tribunal a conclu qu'il y avait lieu de rejeter le recours de la demanderesse à l'encontre de Telus fondé sur les articles 8 LPC et 1437 C.c.Q., il n'est pas nécessaire de décider si ces articles sont constitutionnellement applicables et opérants à l'égard des Frais de SMS entrants à l'étranger. Le Tribunal n'a pas non plus à se prononcer sur le bienfondé des remèdes recherchés par la demanderesse.

CONCLUSIONS

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[204] **REJETTE** la Demande introductive d'instance modifiée, datée du 10 février 2026;

[205] **LE TOUT** avec les frais de justice.

HON. MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

Me Anne-Julie Asselin
Me Jessica Lelièvre
Me Anne-Isabelle Cloutier
Mme Olivia Wawin (stagiaire)
TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Avocats de la demanderesse

¹⁴⁶ [1995] 2 R.C.S. 97, par. 6 et 9.

Me Yves Martineau
Me Jean-François Forget
STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Avocats de la défenderesse

Me Mathieu Quenneville
PRÉVOST FORTIN D'AOUST S.E.N.C.R.L.
Avocats-conseils de la défenderesse

Me Francis Demers
Bernard Roy (Justice-Québec)
Avocat du mis en cause

Dates d'audience : 9, 10, 11, 16, 17, 18 et 19 février 2026