

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-025842-162
(500-06-000698-148)

DATE : 30 mars 2017

**CORAM : LES HONORABLES GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.
JEAN-FRANÇOIS ÉMOND, J.C.A.
GAÉTAN DUMAS, J.C.A. (AD HOC)**

UNION DES CONSOMMATEURS
APPELANTE – Requérante

et

CLAUDE LESSARD
PERSONNE DÉSIGNÉE – Personne désignée

c.

BELL MOBILITÉ INC.
INTIMÉE – Intimée

ARRÊT

[1] L'appelante se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure du district de Montréal (l'honorable Pierre-C. Gagnon) rendu le 16 décembre 2015 et rectifié le 23 décembre 2015 qui accueille partiellement sa requête en autorisation d'exercer un recours collectif.

[2] Pour les motifs du juge Dumas, auxquels souscrivent les juges Marcotte et Émond,
LA COUR :

[3] **ACCUEILLE** l'appel;

[4] **INFIRME** le jugement de première instance en ce qui a trait au refus d'autoriser l'exercice de l'action collective pour les dommages-intérêts punitifs;

[5] **AJOUTE** la conclusion suivante aux conclusions recherchées dans le cadre de l'action collective :

CONDAMNER l'intimée à payer à chacun des membres du Groupe qui ont conclu une entente de services avec Bell Mobilité inc. à des fins autres que l'exploitation d'un commerce, une somme de 100,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, sauf à parfaire, le tout avec intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévus à l'article 1619 C.c.Q. à compter du jugement à être prononcé et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;


[6] **AJOUTE** la question suivante aux principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement dans le cadre de l'action collective :

L'intimée doit-elle être condamnée à des dommages-intérêts punitifs en faveur des membres du Groupe qui ont conclu une entente de services avec Bell Mobilité inc. à des fins autres que l'exploitation d'un commerce et, dans l'affirmative, quel est le montant auquel l'intimée doit être condamnée?


[7] Le **TOUT AVEC FRAIS** de justice.



GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.



JEAN-FRANÇOIS ÉMOND, J.C.A.



GAÉTAN DUMAS, J.C.A. (AD HOC)

Me François Lebeau
Me Mathieu Charest-Beaudry
Unterberg, Labelle, Lebeau Avocats
Pour l'appelante

Me Valérie Beaudin
Me Mélissa Beaudry
Beaudin & Associés
Pour l'intimée

Date d'audience : 23 février 2017

MOTIFS DU JUGE DUMAS

- I -

[8] L'appelante désire exercer une action collective en dommages-intérêts compensatoires et en dommages-intérêts punitifs contre l'intimée. Elle allègue que cette dernière a contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)* et au *Code civil du Québec* lorsqu'elle a augmenté le prix de certains services offerts dans le cadre de forfaits de téléphonie sans fil à durée déterminée.

[9] Les augmentations de prix que l'appelante conteste concernent les ensembles afficheur et centres de messages dont les prix variaient initialement de 5 \$ à 8 \$ plus taxes par mois sont passés à un montant variant de 10 \$ à 12 \$ plus taxes par mois à partir du 1^{er} mars 2014, ainsi que la hausse de 5 \$ par mois le 1^{er} avril 2014 du prix du service interurbain illimité au Canada dont le prix est passé de 10 \$ à 15 \$ par mois plus taxes.

[10] L'appelante cherche à obtenir le remboursement des frais additionnels exigés par l'intimée à la suite de ces augmentations. Elle recherche également la condamnation de l'intimée aux paiements de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 *in fine* L.P.C. pour le compte des membres consommateurs.

[11] La Cour supérieure a autorisé l'appelante à exercer l'action collective en dommages-intérêts compensatoires, mais elle a refusé que l'action collective procède quant à l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

[12] D'où l'appel.

- II -

[13] La personne désignée, monsieur Claude Lessard, souscrit en 2012 une entente de service de téléphonie sans fil d'une durée de 36 mois auprès de l'intimée au coût de 60,40 \$ par mois plus taxes comprenant le forfait « promo mes dix » auquel monsieur Lessard ajoute « l'ensemble 7 » qui inclut le service d'afficheur et le centre de messages moyennant une somme additionnelle de 7 \$ par mois plus taxes.

[14] En janvier 2014, monsieur Lessard reçoit une facture de l'intimée indiquant que les frais de son ensemble (comprenant l'afficheur) seront augmentés à 10 \$ par mois à compter de la facture de mars.

[15] À la mi-avril, monsieur Lessard communique avec le service à la clientèle de l'intimée pour contester l'augmentation du prix de ces services et obtient pour seule

réponse que : (i) l'intimée est en droit d'agir ainsi et (ii) si monsieur Lessard refuse l'augmentation, il peut, soit résilier l'entente de services moyennant le paiement de frais de résiliation de 267,77 \$, soit retirer l'ensemble 7 des services inclus dans l'entente de services.

[16] Le 22 avril 2014, monsieur Lessard formule une plainte auprès du commissaire aux plaintes relatives au service de télécommunication qui l'informe, le même jour, qu'il n'a pas compétence pour entendre les plaintes relatives aux prix des services.

[17] La demande d'autorisation d'exercer l'action collective est déposée le 26 juin 2014.

- III -

[18] Dans son jugement, le juge de première instance rappelle que le travail du tribunal au stade de l'autorisation de l'action collective consiste à vérifier si, sur le plan de l'apparence de droit, la requête franchit le seuil précisé par la Cour suprême dans l'arrêt *Vivendi*¹ qui mentionne :

« [37] L'étape de l'autorisation permet l'exercice d'une fonction de filtrage des requêtes, pour éviter que les parties défenderesses doivent se défendre au fond contre des réclamations insoutenables [...] Par contre, la loi n'impose pas au requérant un fardeau onéreux au stade de l'autorisation; il doit uniquement démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable » [...].² »

[19] Il rappelle qu'au stade de l'autorisation, les faits allégués sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations ne soient pas vagues, générales ou imprécises ou encore invraisemblables et non plausibles. Il souligne que ne sont pas tenues pour avérés les énoncés théoriques et les arguments relevant de la plaidoirie ainsi que les questions d'opinion.

[20] L'application de ces règles mène le juge à un premier constat : il y a deux contrats, et non un seul. Il signale qu'à ce stade des procédures, rien ne permet de considérer cette disposition comme illégale, inexistante ou inopposable.

[21] Le juge réfère ensuite à la clause 19 des modalités de services qui traite des modifications possibles de l'entente et des services. Cette clause prévoit que :

« **19. Modifications de la présente entente et des services.** Vous convenez que tous les articles ou toutes les parties de la présente entente, ainsi que tous les frais ou autres obligations et tous les services, peuvent être modifiés ou résiliés par Bell, sauf dans la mesure où cette modification ou cette résiliation est expressément interdite par une loi à laquelle Bell est assujettie. Nous vous aviserons de toute modification qui vous touche au moins 30 jours à l'avance

¹ *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 R.C.S. 1.

² Voir paragraphe 57 du jugement de première instance.

en vous fournissant un avis clair et intelligible. S'il y a lieu, et si une loi à laquelle Bell est assujettie l'exige, l'avis contiendra la nouvelle disposition ou celle qui a été modifiée, la disposition telle qu'elle se lisait auparavant, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits énoncés ci-après. Aucune disposition des présentes ne vous oblige à accepter les services une fois que la présente entente, les frais ou les services ont été modifiés, toutefois, votre seul recours en cas de modification sera, si la modification a pour effet d'alourdir vos obligations ou d'alléger les nôtres, de refuser la modification et de résilier l'entente que a été modifiée sur paiement de tout montant payable, tel qu'il est indiqué dans la partie principale de votre entente de service, ainsi que tous autres frais applicables, sauf dans le cas où ces frais sont interdits par une loi à laquelle Bell est assujettie, auquel cas la résiliation sera sans pénalité. Vous devez nous aviser de votre décision de résilier l'entente dans les 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous continuez de recevoir les services après cette période, vous convenez expressément qu'aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse ne sera nécessaire pour accepter ces modifications et, à moins que cela ne soit interdit par toute loi à laquelle Bell est assujettie, vous renoncez expressément à toute exigence légale d'envoi de préavis et d'acceptation expresse à l'égard de telles modifications, sauf celles prévues au présent paragraphe. Vous convenez que vous ne pouvez modifier la présente entente et que, sauf s'il est expressément interdit par une loi à laquelle Bell est assujettie, aucune déclaration qui vous est faite, verbalement ou par écrit, par tout agent de ventes, représentant ou employé de Bell ne peut avoir pour effet de modifier la présente entente. »

[22] Au paragraphe 68 de son jugement, le juge résume sa compréhension de la clause 19 ainsi :

« [68] Ainsi, selon la clause 19,

- le client doit être avisé de la modification qui le touche, au moins 30 jours à l'avance;
- l'avis doit être clair et intelligible;
- uniquement si une loi l'exige, l'avis doit énoncer à la fois l'ancienne disposition (avant modification) et la nouvelle disposition (après modification), et en plus, préciser la date d'entrée en vigueur et l'énoncé des droits résumés ci-après;
- dans tous les cas, si la modification alourdit les obligations du client ou allège celles de Bell Mobilité, le client peut refuser cette modification et résilier le contrat;
- en cas de résiliation de la sorte, le client doit payer tous les frais payables, sauf si une loi l'interdit, auquel cas la résiliation survient sans pénalité;

- le client doit aviser de la résiliation dans les 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification;
- la résiliation est sans effet et la modification est considérée acceptée si le client continue de recevoir les services après « cette période », soit au-delà de 30 jours de la date d'entrée en vigueur de la modification (sauf si la loi interdit cette acceptation implicite);
- l'Entente de service n'est pas modifiable par le client et aucun préposé de Bell Mobilité n'a le pouvoir de lier celle-ci par une modification, sauf si la loi l'interdit. »

[23] Il qualifie cette clause de *charabia juridique*. Il constate qu'à cinq reprises, certaines des stipulations trouvent application conditionnellement à ce que la loi du Québec l'exige ou à moins que la loi du Québec l'interdise.

[24] Le juge mentionne que Bell Mobilité rédige la clause 19 de telle sorte que le client ne puisse modifier l'entente de services, mais sans veiller à clarifier ce qui, parmi les nombreuses modalités énoncées à cette clause, peut ou non s'appliquer au Québec. Il retient que Bell Mobilité ne semble pas le savoir; du moins, si elle le sait, elle se garde de l'énoncer clairement aux clients.

[25] Le juge estime que la formulation de la clause 19 contrevient à l'article 11.2 *L.P.C.* et paraît rédigée de façon à éluder la règle de certitude qu'édicte l'article 19.1 *L.P.C.*

[26] Il conclut donc que :

- « [74] En principe, les contraventions exposent Bell Mobilité aux sanctions et recours énoncés à l'article 272 *L.p.c.*, dont la condamnation à des dommages-intérêts compensatoires et punitifs :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou

f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs. (Soulignements du Tribunal). »

[27] Par contre, il mentionne que la requête en autorisation se limite aux allégations suivantes en ce qui a trait aux dommages-intérêts punitifs :

« **2.52** Considérant les circonstances des contraventions aux dispositions impératives de la L.P.C., l'Intimée doit être condamnée à des dommages-intérêts punitifs. »

[28] Ajoutant que l'on cherche en vain, ailleurs dans la requête, ce en quoi consistent précisément les « circonstances » ainsi invoquées, il décide qu'il s'agit d'allégations trop vagues, générales et imprécises au sens de l'arrêt *Marandola*³.

[29] Le juge accueille la requête pour autorisation d'exercer l'action collective pour les dommages-intérêts compensatoires seulement.

- IV -

[30] À mon avis, il y a lieu d'accueillir l'appel pour autoriser l'action collective et de permettre à l'appelante de faire valoir sa réclamation pour dommages-intérêts punitifs. Voici pourquoi.

[31] La Cour suprême dans *Richard c. Time inc.*⁴ établit la méthode analytique pour les demandes de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'article 272 L.P.C.

[32] La Cour suprême mentionne :

« [180] Dans le cas d'une demande de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'art. 272 L.p.c., la méthode analytique ci-haut mentionnée s'applique comme suit :

- Les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 L.p.c. seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 C.c.Q., dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables;
- Compte tenu de cet objectif et des objectifs de la L.p.c., les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de

³ *Marandola c. Fédération des Caisses Desjardins du Québec*, 2007 QCCS 356 (confirmé en appel à 2007 QCCA 1039.

⁴ 2012 1 RCS 265.

dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

[33] Dans cet arrêt, la Cour suprême constate que le juge de première instance a conclu que les intimés avaient commis une violation intentionnelle et calculée de la *L.P.C.* Le document en litige avait été conçu, selon le juge de première instance, expressément de manière à tromper son destinataire.

[34] La Cour suprême conclut donc :

« [183] Ces conclusions sont fatales pour les intimées dans le contexte de la présente affaire. Les violations relevées sont intentionnelles et calculées. De plus, rien dans la preuve n'indique que les intimées ont pris des mesures correctives après la plainte de l'appelant afin de rendre leurs publicités claires ou conformes à la lettre et à l'esprit de la *L.p.c.* Au contraire, selon la preuve, elles ont rejeté sa réclamation en totalité et n'ont rien proposé. Une condamnation à des dommages-intérêts punitifs se justifiait donc. »

[35] La question de savoir si la conduite est marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants est une question de faits qui doit être analysée par le juge de première instance.

[36] Quelques mois plus tard, notre Cour a eu l'occasion d'appliquer l'arrêt *Time* dans l'affaire *Perreault c. McNeil PDI inc.*⁵ :

« [71] Dans un arrêt récent, la Cour suprême a précisé qu'un simple manquement à une obligation imposée par la *LPC* ne donnait pas ouverture à l'application automatique du droit à des dommages punitifs. Les principes applicables à cette question sont désormais bien campés dans l'arrêt *Richard c. Time* :

Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la *L.p.c.* ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la *L.p.c.*, ni l'art. 1621 *C.c.Q.* n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.

⁵ 2012 QCCA 713.

[Je souligne]

[72] Même si l'appelante avait démontré de la part des intimées un manquement à la loi, ce que la preuve n'a pas révélé, je suis d'avis que la recevabilité de son recours en dommages-intérêts punitifs se heurtait de toute façon à une importante difficulté.

[73] Si l'article 272 *C.p.c.* donne ouverture à l'octroi de tels dommages, leur attribution relève au premier plan du pouvoir discrétionnaire du juge qui doit, avant de conclure en ce sens, apprécier l'ensemble du comportement du commerçant pour déterminer si celui-ci a fait preuve d'une insouciance marquée à l'égard du consommateur.

[74] L'attitude blâmable du commerçant dont il est maintenant question doit équivaloir à des « violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse [...] ».

[75] Or, l'appelante n'allègue aucun fait montrant que les intimées ont manifesté à son égard et à celui du consommateur en général une indifférence à leur situation. Elle n'a pas davantage démontré que les intimées ont été insensibles aux éléments dévoilés par Santé Canada en ne faisant rien pour apaiser les possibles soucis du consommateur occasionnés par le contenu de ces avis. L'attitude des intimées, en l'espèce, témoigne plutôt du contraire.

[76] L'appelante n'a pas non plus établi que les intimées ont eu une conduite désinvolte, insouciante ou marquée de la négligence sérieuse rendant nécessaire l'application d'une sanction aux fins de prévenir la répétition d'un comportement reprochable.

[77] Bref, sur cette question, la preuve de l'appelante est tout simplement déficiente. »

[37] En l'instance, le juge conclut à une atteinte à la loi.

[38] De plus, contrairement à la requérante dans *Perreault c. McNeil* qui a déposé son recours le lendemain de la lecture d'un article dans le journal, procédure qui s'est façonnée progressivement au gré de plusieurs amendements apportés à la procédure initiale, la personne désignée dans le présent dossier a plutôt été proactive. Elle s'est plainte de l'augmentation de tarif à l'intimée à la première occasion⁶.

[39] Le représentant de l'intimée se contente alors d'affirmer que l'augmentation de prix n'est pas interdite par la loi et avise monsieur Lessard qu'il a deux options, soit résilier l'entente moyennant des frais de 267,77 \$ ou retirer « l'ensemble 7 » de son entente de services.

⁶ Voir paragraphe 2.29 de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif.

[40] En étant venu à la conclusion que le paragraphe 19 de l'entente contrevient à l'article 11.2 *L.P.C.* et qu'elle paraît rédigée de façon à éluder la règle de certitude qu'édicte l'article 19.1, le juge de première instance ne pouvait rejeter du revers de la main l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

[41] Bien sûr, la rédaction de la procédure se devait d'être conforme à l'article 76 C.p.c. qui prévoit que :

« **76** Les parties doivent exposer, dans leurs actes de procédure, les faits qu'elles entendent invoquer et les conclusions qu'elles recherchent. »

Cet article a été remplacé par l'article 99 N.C.p.c. :

« **99.** L'acte de procédure doit indiquer sa nature, exposer son objet, énoncer les faits qui le justifient, ainsi que les conclusions recherchées. Il doit indiquer tout ce qui, s'il n'était pas énoncé, pourrait surprendre une autre partie ou soulever un débat imprévu. Ses énoncés doivent être présentés avec clarté, précision et concision, dans un ordre logique et être numérotés consécutivement. »

[42] S'il est vrai que le juge autorisateur doit s'assurer que la demande d'autorisation énonce les faits qui justifient les conclusions recherchées, il demeure qu'il doit le faire en gardant à l'esprit le critère établi par la Cour suprême dans *Vivendi*, c'est-à-dire le fardeau peu onéreux de démontrer l'existence d'une cause défendable. Il doit donc être satisfait que la procédure comporte suffisamment d'allégations de faits pour donner ouverture aux conclusions recherchées en dommages punitifs. Dans les circonstances, les reproches de manquement à la *L.P.C.* qui sont détaillés à la requête apparaissent susceptibles de donner ouverture à une réclamation en dommages-punitifs et il n'appartenait pas au juge d'autorisation de les rejeter à ce stade. Ce n'est qu'après avoir entendu la preuve qu'il sera en mesure d'apprécier le comportement de l'intimée (avant et après la violation alléguée), tel que le soulignait la Cour suprême dans *Richard c. Time inc.* :

« [178] [...] Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée. »


[43] C'est cette analyse globale du comportement du commerçant devant permettre au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs qui fut d'ailleurs appliquée par la Cour supérieure dans le dossier *Laflamme c. Bell Mobilité*⁷.

⁷ 2014 QCCS 525.

[44] En effet, après avoir rappelé que le tribunal doit étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation intentionnelle de ses obligations en vertu de la *L.P.C.*, la juge Nantel en vient à la conclusion que, dans ce cas précis, Bell a fait amende honorable dès 2011 et démontré un plus grand respect envers sa clientèle. Au surplus, elle en vient à la conclusion que la pratique commerciale était généralisée dans le monde des fournisseurs de service de téléphonie sans fil. Elle conclut qu'elle ne disposait d'aucun élément de preuve lui permettant d'établir que la conduite de Bell était malveillante ou vexatoire ou marquée d'insouciance. Elle affirme qu'elle a confiance que le litige entre Laflamme et Bell Mobilité, ainsi que le jugement qu'elle a rendu, encouragera Bell à adopter une conduite respectueuse des lois et de sa clientèle.

[45] Sur le fond, le juge du procès pourra en arriver à la même conclusion après analyse des faits, mais encore faut-il qu'il puisse avoir eu l'occasion d'entendre la preuve et d'apprécier le comportement du commerçant, ce qu'il ne peut faire au stade de l'autorisation.

[46] Pour ces motifs, je suis d'avis que la Cour accueille l'appel, infirme le jugement de première instance en vue d'autoriser la réclamation de dommages-intérêts punitifs contre l'intimée avec frais de justice contre la partie intimée (Bell Mobilité inc.).



GAÉTAN DUMAS, J.C.A. (AD HOC)