

N° : 500-06-000436-085

**UNION DES CONSOMMATEURS**, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

***Demanderesse***

-et-

**MYRNA RAPHAËL**, personne physique, domiciliée et résidant au [REDACTED]  
[REDACTED]

***Personne désignée***

c.

**BELL CANADA**, ayant son siège au A-7-1, Carrefour Alexander-Graham-Bell, à Verdun, province de Québec, H3E 3B3

***Défenderesse***

---

**REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF  
(Article 1011 C.p.c.)**

---

**AU SOUTIEN DE SA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :**

## I. L'AUTORISATION DU RECOURS COLLECTIF

1. Le 12 juillet 2012, la Cour d'appel présidée par les juges Chamberland, Dufresne et Léger, autorisait la demanderesse à exercer le recours collectif en l'instance, lui attribuait le statut de représentante et désignait madame Myrna Raphaël pour agir à titre de personne désignée aux fins de l'exercice du recours collectif pour le compte du groupe ci-après décrit :

*« Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, le ou depuis le 28 octobre 2007, étaient ou se sont abonnées à un service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (ledit service étant ou ayant été commercialisé notamment sous l'un ou l'autre des noms ou marques suivantes: Internet total essentiel, Internet total essentiel plus, Internet total performance, Internet total performance plus, Internet total max, Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire) et qui utilisent des applications de partage de fichiers poste-à-poste, entre 16 h 30 et 2 h, depuis le 28 octobre 2007. »*

2. La Cour d'appel a identifié comme suit les questions communes que le tribunal est appelé à trancher :

1. *L'intimée, en limitant volontairement la vitesse de transfert de données, offre-t-elle aux membres du Groupe un service conforme aux représentations qu'elle fait relativement au « Service d'accès Internet ADSL »?*
2. *Dans la négative, l'intimée a-t-elle fait et fait-elle des représentations trompeuses au sens de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (L.O. 2002, chap. 30, annexe A);*
3. *L'intimée a-t-elle contrevenu à l'article 52 de la Loi canadienne sur la concurrence (L.R.C. 1985, ch. C34)?*
4. *À titre de fournisseur d'un service Internet Haute vitesse, l'intimée peut-elle se réserver contractuellement le droit de priver sciemment*

*une portion significative de ses abonnés de l'aspect « Haute vitesse » du service qu'elle leur vend?*

5. *Le contrat de service permet-il à l'intimée de réduire systématiquement la vitesse du service fourni à certains de ses abonnés sans les en aviser au préalable?*
  6. *En limitant volontairement la vitesse de transfert de données, l'intimée limite-t-elle sans droit les services que les membres du groupe sont en droit d'obtenir en vertu du contrat les liant à l'intimée?*
  7. *Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer une réduction des frais d'abonnement mensuels au « Service d'accès Internet ADSL » et le remboursement des frais d'abonnement payés en trop et, le cas échéant, en déterminer le montant ou le mode de calcul?*
  8. *Les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de l'intimée des dommages-intérêts punitifs en vertu des lois sur la protection du consommateur applicables? Dans l'affirmative, déterminer le montant payable à chacun des membres à ce titre?*
  9. *Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévus par la loi sur les montants susdits et, le cas échéant, au remboursement des frais d'expert?*
3. Le 30 avril 2015, la défenderesse demandait au tribunal la permission d'amender la description du groupe en faisant valoir qu'elle aurait mis fin à la pratique de lissage du trafic Internet qui est à la source du recours collectif en l'instance. La description du groupe que la défenderesse a proposé se lit comme suit :

*« Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, ~~le ou depuis~~ entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012, étaient ou se sont abonnées à un service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (ledit service étant ou ayant été commercialisé notamment sous l'un ou l'autre des noms ou marques suivantes : Internet total essentiel, Internet total essentiel plus, Internet total performance, Internet total performance plus, Internet total max, Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire) et qui, durant cette période,*

*utilisent ont utilisé des applications de partage de fichiers poste-à-poste, entre 16 h 30 et 2 h, depuis le 28 octobre 2007. »*

4. Le 13 octobre 2015, le Tribunal a autorisé l'amendement à la description du groupe qui se décrit comme suit :

*« Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012, étaient ou se sont abonnées à un service résidentiel Internet ADSL de Bell Canada (ledit service étant ou ayant été commercialisé notamment sous l'un ou l'autre des noms ou marques suivantes : Internet total essentiel, Internet total essentiel plus, Internet total performance, Internet total performance plus, Internet total max, Sympatico Haute vitesse, Sympatico Haute vitesse Ultra, Sympatico Intermédiaire) et qui, durant cette période, ont utilisé des applications de partage de fichiers poste-à-poste, entre 16 h 30 et 2 h »*

(le « groupe »)

## **II. PRÉSENTATION DE LA DÉFENDERESSE BELL CANADA**

5. Bell Canada est une entreprise qui œuvre dans le domaine des télécommunications, notamment à titre de fournisseur d'accès à Internet au Québec et en Ontario;
6. Dans le cadre de l'entreprise qu'elle exploite, la défenderesse offre notamment au Québec et en Ontario un service d'accès Internet utilisant la technologie de liaison numérique asymétrique mieux connue sous le sigle anglais « ADSL » qui signifie *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ci-après le « *Service résidentiel Internet ADSL* »);
7. Tel qu'il appert de la description du groupe, le présent recours collectif vise uniquement le *Service résidentiel Internet ADSL* que la défenderesse commercialisait au Québec et en Ontario, notamment sous les noms suivants :

- Internet total essentiel;
- Internet total essentiel plus;
- Internet total performance;
- Internet total performance plus;
- Internet total max;
- Sympatico Haute vitesse;
- Sympatico Haute vitesse Ultra; et
- Sympatico Intermédiaire;

### **III. LES CONTRATS D'ADHÉSION DE LA DÉFENDERESSE À SON SERVICE RÉSIDENTIEL INTERNET ADSL**

8. Le contrat de *Service résidentiel Internet ADSL* de la défenderesse est un contrat d'adhésion, en ce que les stipulations essentielles ont été rédigées par la défenderesse, pour son compte, et que ces stipulations essentielles ne peuvent être librement discutées;
9. Les contrats de *Service résidentiel Internet ADSL* conclus entre la défenderesse et les membres du groupe sont des contrats de consommation;
10. S'agissant de contrat de consommation, la défenderesse est assujettie aux obligations et aux garanties stipulées :
  - a) Pour les membres du groupe résidant au Québec : au *Code civil du Québec* et à la *Loi sur la protection du consommateur*;
  - b) Pour les membres du groupe résidant en Ontario : à la *Common Law* et à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*;
  - c) Pour tous les membres du groupe : à la *Loi sur la concurrence*;

#### **IV. OBLIGATIONS DE LA DÉFENDERESSE RELATIVEMENT AU SERVICE RÉSIDENTIEL INTERNET ADSL**

11. L'obligation principale de la défenderesse consiste à fournir aux membres du groupe un accès à Internet à haute vitesse à un débit constant;
12. Cette obligation découle de trois sources :
  - a) le contrat de *Service résidentiel Internet ADSL*;
  - b) les caractéristiques propres à la technologie ADSL;
  - c) les représentations faites par la défenderesse;

#### **Le contrat de Service résidentiel Internet ADSL**

13. La demanderesse dépose en liasse comme pièce **P-1** les versions française (**P-1 A**) et anglaise (**P-1 B**) du contrat relatif au service **Sympatico Haute vitesse, Haute vitesse Ultra, Intermédiaire et Débutant**, mis à jour le 15 mai 2006;
14. La demanderesse dépose en liasse comme pièce **P-2** les versions française (**P-2 A**) et anglaise (**P-2 B**) du contrat de service **Internet Total et Services Internet Sympatico** mis à jour le 29 juillet 2007;
15. Tel qu'il appert du paragraphe 6 i) du contrat de services Sympatico Haute Vitesse, Haute Vitesse Ultra, Intermédiaire et Débutant, pièce **P-1**, les services Sympatico Haute Vitesse et Sympatico Haute Vitesse Ultra comprennent notamment une connexion haute vitesse à Internet;
16. Quant au contrat de Service Internet et Services Internet Sympatico, pièce **P-2**, le paragraphe 6 i) stipule que le *Service résidentiel Internet ADSL* comprend « une connexion à Internet dont la vitesse varie selon le service particulier disponible » que le client a choisi;

17. La vitesse en aval (download) et en amont (upload) était plus ou moins rapide selon les différents *Services résidentiels Internet ADSL*, tel qu'il appert extraits du site Internet de la défenderesse, pièce **P-3**;
18. Le *Service résidentiel Internet ADSL* le moins performant offrait des vitesses en aval et en amont pouvant atteindre 500 kbit/s alors que le service le plus performant offrait des vitesses pouvant atteindre 15 Mbit/s en aval et 1 Mbit/s en amont;

**Les caractéristiques propres à la technologie ADSL incluses dans le contrat de *Service résidentiel Internet ADSL* de la défenderesse**

19. La technologie ADSL se caractérise par la **constance** de la vitesse de transmission de données sur son réseau;
20. Ce fait est confirmé par monsieur Nicolas Gaudreau, vice-président Marketing de la défenderesse pour le Québec qui, appelé à comparer les services Internet de Bell à ceux de son compétiteur Vidéotron, s'exprimait comme suit :

*« Nous sommes les seuls à pouvoir offrir une vitesse constante sur notre réseau Internet Sympatico. Les gens téléchargent des bandes vidéo et des films. Leur expérience ne peut pas être agréable si la vitesse du téléchargement n'est pas constante. »*

tel qu'il appert de l'article intitulé ***Bell contre Vidéotron : une vieille rivalité*** parue le 27 novembre 2006, pièce **P-4**;

21. La rapidité et la constance de la vitesse sont des attributs inhérents à la technologie ADSL et ils sont inclus dans le contrat de *Service résidentiel Internet ADSL* de la défenderesse;

## Les représentations la défenderesse

22. La défenderesse misait sur la vitesse et la constance de débit pour promouvoir son *Service résidentiel Internet ADSL* auprès des consommateurs;
23. À titre d'exemple, à l'époque des faits en litige, la défenderesse menait une campagne publicitaire utilisant comme porte-paroles les castors Jules et Bertrand (Frank et Gordon dans la campagne destinée au marché anglophone) qui vantaient la qualité de ses services, dont les *Services résidentiels Internet ADSL*;
24. Sur le site Internet de la défenderesse, les castors Jules et Bertrand décrivaient comme suit les avantages du *Service résidentiel Internet ADSL* :

**« Vitesses d'accès constantes et ultrarapides :**

*Votre accès Internet n'appartient qu'à vous. Vous profitez donc d'un accès constant et rapide en tout temps, sans ralentissements frustrants et ce, même en période de pointe »*

tel qu'il appert des extraits du site Internet de la défenderesse, pièce **P-3**;

25. La défenderesse présentait également la rapidité et la constance de la vitesse de son accès Internet comme l'un des avantages de son *Service résidentiel Internet ADSL* en précisant : « **Vitesse constante : Accès toujours rapide, jamais partagé. Sans ralentissements frustrants, même en période de pointe** », tel qu'il appert des extraits du site internet de la défenderesse, pièce **P-3**;
26. Ces représentations de la défenderesse confirment l'importance que cette dernière accorde à la haute vitesse et à la constance du débit de son *Service résidentiel Internet ADSL* et font partie intégrante des contrats qu'elle a conclus ou qu'elle a renouvelés avec les membres du groupe;
27. En somme, le *Service résidentiel Internet ADSL* que la défenderesse offrait au public consistait à fournir un accès Internet à **haute vitesse constante**;



## V. LE LISSAGE DE TRAFIC

28. La défenderesse a admis avoir mis en place, le ou vers le 28 octobre 2007, un outil de gestion du trafic Internet utilisant la technologie d'inspection approfondie des paquets (« IAP » ou, en anglais, *Deep Packet Inspection* (« *DPI* »)) qui lui permettait de ralentir la vitesse de transfert des données des abonnés à son *Service résidentiel Internet ADSL*, tel qu'il appert d'un extrait de la réponse de Bell à la requête présentée par l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI) au CRTC, pièce **P-5**;
29. La défenderesse a utilisé la technologie *IAP* afin de ralentir systématiquement, tous les jours entre 16h30 et 2h00, la vitesse de transfert des données par l'entremise d'applications de partage de fichiers poste-à-poste (ou « *P2P* », de l'expression anglaise « *Peer-to-Peer* »), tel qu'il appert de la pièce **P-5**;
30. La défenderesse a mis en place sa mesure de lissage de trafic à l'insu de ses abonnés du *Service résidentiel Internet ADSL* et ce en contravention de ses obligations contractuelles et légales à l'endroit des membres du groupe;

### Les applications utilisant la technologie *P2P*

31. Le modèle de communication désigné par l'appellation générique *P2P* consiste à multiplier les points d'accès, les internautes mettant à la disposition d'autres participants au réseau une portion de leurs ressources;
32. Parmi les types de fichiers qui sont communément partagés par l'entremise d'applications *P2P*, on trouve des logiciels libres, tels que des systèmes d'exploitation, mais également des vidéos, de la musique, des jeux, des mises à jour de logiciels ou de jeux, etc.;
33. Les applications *P2P* sont aussi utilisées pour permettre la participation à des projets scientifiques ou autres (*Seti@home*, *Freenet*), le stockage (*OceanStore*), la

publication (*Publius*), la communication entre utilisateurs (*ICQ*, *Skype*, *MsnMessenger*), le jeu en ligne (*Doom*), le visionnement de vidéos en ligne (*Joost*), etc.;

34. Les applications de partage de fichiers *P2P* permettent de s'adonner à des activités courantes, dont certaines font l'objet des arguments de vente de la défenderesse, qui affirme que son *Service résidentiel Internet ADSL* permet de : « *télécharger de la musique en Haute définition sonore, de regarder des vidéos, et jouer à des jeux en ligne* », tel qu'il appert de la pièce **P-3**;
35. Les applications *P2P* sont également utilisées pour accéder à divers contenus multimédia ou pour s'abonner à des jeux. À titre d'exemple, elles permettaient aux membres du groupe de profiter des fichiers et applications suivantes :
- a) l'écoute de l'épisode *Canada's Next Great Prime Minister* que la CBC a mis en ligne en mars 2008 qui était disponible pour téléchargement via le protocole BitTorrent. La version en haute définition de cette émission aurait été téléchargée plus de 10 000 fois, et plus de 4 700 internautes l'ont téléchargée dans un format plus petit pour la visionner sur des lecteurs de vidéo portables;
  - b) la participation à des jeux populaires comme *World of Warcraft*, *Diablo* et *Starcraft*, qui utilisaient le logiciel « *Blizzard Downloader* », une application de partage de fichiers *P2P*. En janvier 2008, *World of Warcraft* comptait plus de 10 millions d'abonnés, dont 2,5 millions en Amérique du Nord;
  - c) l'écoute d'émissions de télé et d'autres vidéos offert gratuitement avec l'application *Joost* qui permettait d'obtenir du contenu audio visuel grâce à des ententes avec *Viacom* qui incluait *Paramount Pictures*, *Fox*, *Warner Music*, *CBS*, *CNN* et *Sony Pictures*;
36. Dans un sondage effectué en 2007 publié dans le rapport *The Canada Online !*, il appert que 23 % de tous les utilisateurs d'Internet se livraient déjà à des activités faisant appel à des applications de partage de fichiers *P2P*, ce chiffre atteignant 68 % parmi les internautes âgés de 18 à 29 ans, tel qu'il appert d'une copie de ce rapport, pièce **P-6**;

## **Le ralentissement imposé par la défenderesse**

37. À compter du 28 octobre 2007 et jusqu'au 29 février 2012, la défenderesse a utilisé la technologie *IAP* pour contrôler et pour réduire systématiquement la vitesse de transfert de données des membres du groupe, et ce, pendant une période prolongée qui incluait les heures de plus grande affluence, soit entre 16 h 30 et 2 h 00;
38. Alors que la défenderesse offrait et vendait le *Service résidentiel Internet ADSL* sur la base d'une vitesse d'accès constante allant jusqu'à 16 000 kbit/s, les mesures de lissage mises en place par la défenderesse ont eu pour effet de réduire à 240 Kbit/s la vitesse de transfert disponible;

## **VI. LE CAS DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE**

39. La *personne désignée* Myrna Raphaël, s'est abonnée en octobre 2004 au service Internet Sympatico Haute Vitesse et a renouvelé son abonnement en novembre 2006 pour une période de trois (3) ans pour un tarif mensuel de 54,95 \$ plus taxes, tel qu'il appert du courriel de confirmation d'adhésion daté du 14 novembre 2006, pièce **P-7**;
40. Le service Internet Sympatico Haute Vitesse est l'un des *Service résidentiel Internet ADSL* de la défenderesse;
41. Le contrat de 36 mois que la *personne désignée* a conclu avec la défenderesse en novembre 2006 comprenait l'achat à crédit d'une console de jeu *X-Box 360* qui permettait notamment à elle et son conjoint de jouer en ligne à *World of Warcraft*;
42. L'accès à un service résidentiel Internet à haute vitesse à débit constant est la considération essentielle pour laquelle la *personne désignée* a choisi de s'abonner

au service Internet Sympatico Haute vitesse de la défenderesse et de renouveler son contrat pour trois (3) ans en novembre 2006;

43. À aucun moment la défenderesse n'a informé la *personne désignée* qu'elle ralentirait systématiquement, en cas d'utilisation d'applications *P2P*, la vitesse de transfert de données du service chaque jour en période de pointe entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012;
44. D'ailleurs, le contrat de la *personne désignée* ne comporte aucune mention à l'effet que la défenderesse pourrait ralentir délibérément, unilatéralement et systématiquement la vitesse de transmission de données au cours des trois (3) années de son contrat;
45. À la fin octobre 2007, la *personne désignée* a constaté que plusieurs des applications qu'elle et son conjoint utilisaient couramment étaient systématiquement ralenties pendant la soirée, les rendant peu pratiques, voire inutilisables :
  - Le logiciel *Joost*, utilisé pour avoir accès à des émissions de télévision, éprouvait des difficultés de connexion et, quand la connexion s'établissait, les images et le son étaient hachurés au point de rendre l'écoute impossible;
  - Les applications utilisant le protocole *BitTorrent* leur permettant l'accès à des pièces musicales, ou des mises à jour de logiciels était dramatiquement ralenti;
  - Le jeu en ligne *World of Warcraft* devenait injouable et la connexion était perdue sporadiquement;
  - Les mises à jour du jeu, qui s'effectuaient grâce à une application *P2P* étaient ralenties, rendant le jeu inutilisable;]
  - La connexion à des serveurs de jeux distants était impossible ou fortement compromise;

- Les applications utilisant le protocole *BitTorrent* permettant de partager rapidement des travaux scolaires (niveaux de jeux modélisés en 3D) avec des collègues étudiants était ralenti au point de rendre impossible l'effet de rétroaction que l'application non ralentie permettait;
  - Le logiciel FTP utilisé pour transférer des données sur un serveur de jeu afin de les tester était lui aussi dramatiquement ralenti;
  - La vidéo en continu (*YouTube*) connaissait des difficultés de connexion et, quand la connexion s'établissait, elle s'interrompait fréquemment avant la fin de la vidéo;
46. Alors qu'avant la fin du mois d'octobre 2007, la vitesse de transfert s'élevait et se maintenait généralement aux environs de 350 Ko/s, la vitesse de transfert a chuté aux environs de 30 Ko/s en soirée après l'introduction du lissage de la bande passante;
47. Pour les motifs allégués ci-après, la *personne désignée* est en droit de réclamer de la défenderesse une réduction de quatre-vingts pourcent (80%) du prix mensuel payé pour le *Service résidentiel Internet ADSL* et des dommages punitifs;

## VII. LA FAUTE ET LA RESPONSABILITÉ DE LA DÉFENDERESSE

48. Tel qu'allégué précédemment, l'obligation principale de la défenderesse consistait à offrir aux membres du groupe un accès Internet à haute vitesse et à débit constant;
49. Pendant cinquante-deux (52) mois, soit entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012, la défenderesse a systématiquement réduit la vitesse de transfert de données des membres du groupe entre 16h30 et 2h00 tous les jours, de sorte qu'au cours de ces périodes, la défenderesse n'a pas livré la haute vitesse à débit constant incluse dans son contrat de *Service résidentiel Internet ADSL*;

50. De ce fait, les services que la défenderesse a fournis aux membres du groupe ne sont pas conformes au contrat ni aux représentations, ni aux assertions qu'elle a faites à leur sujet;
51. La défenderesse a fait des représentations et des assertions fausses et trompeuses aux membres du groupe en déclarant qu'elle leur offrait un accès Internet constant, à haute vitesse, sans ralentissement même en période de pointe le tout en contravention :
- Au Québec, aux articles 219, 220 a) et 221 g) de la *L.P.C.*;
  - En Ontario, à l'article 14 (2) al. 1 et 3 de la *L.P.C. de l'Ontario* Loi de 2002 sur la protection du consommateur; l'article 17 (1) et (2) de la *L.P.C. de l'Ontario*;
  - Au Québec et en Ontario, à l'article 52 de la *Loi sur la concurrence*;
52. Le lissage de trafic auquel la défenderesse s'est livré constitue un fait important que la défenderesse ne pouvait passer sous silence puisque cette pratique a pour effet d'affecter la vitesse et la constance du débit qui sont des caractéristiques essentielles du *Service résidentiel Internet ADSL* de la défenderesse;
53. La défenderesse s'est donc livrée à des pratiques de commerce interdites en passant sous silence le fait qu'elle avait instauré et mis en place une pratique de lissage systématique de trafic des applications *P2P*, contrevenant ainsi aux dispositions suivantes :
- Au Québec, à l'article 228 L.p.c.;
  - En Ontario, 14 (2) al.14 de la *L.P.C. de l'Ontario*;
54. Les contrats d'adhésion au *Service résidentiel Internet ADSL* conclus par la défenderesse avec les membres du groupe, pièce **P-1**, ne lui réservaient aucun droit de ralentir délibérément et systématiquement, sous une base quotidienne et pendant des périodes prolongées la vitesse d'accès des membres du groupe;

55. Ces agissements et omissions constituent des fautes qui engagent la responsabilité de la défenderesse;

## **VIII. LES MESURES DE RÉPARATIONS ET LES DOMMAGES**

### **La réduction du prix du contrat**

56. Les membres du groupe ont droit de réclamer une réduction du prix qu'ils ont payé pour leur *Service résidentiel Internet ADSL* pour la période du 28 octobre 2007 au 29 février 2012 correspondant à la perte de valeur du service vendu par la défenderesse;
57. Compte tenu de l'importance de la diminution de vitesse et de la période impliquée, la demanderesse évalue que la diminution de la valeur du service devrait être compensée par une diminution de quatre-vingts pour cent (80%) du prix mensuel payé par les membres pour le *Service résidentiel Internet ADSL*;

### **Les dommages punitifs et exemplaires**

58. Vu le caractère des contraventions de la défenderesse à la L.p.c. et à la L.p.c. de l'Ontario, chacun des membres du groupe est en droit de réclamer de la défenderesse une somme de six cents dollars (600,00 \$) à titre de *dommages-intérêts punitifs* et/ou « *dommages-intérêts exemplaires* »;

## **POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL**

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la demanderesse;

**DÉCLARER** que le *Service résidentiel Internet ADSL* fourni par l'intimée ne respectait pas les représentations faites à son sujet aux membres du groupe et ne leur offrait pas des éléments qui constituaient des considérations essentielles du contrat;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du groupe une somme équivalant à 80 % des frais d'abonnement au *Service résidentiel Internet ADSL* payés entre le 28 octobre 2007 et le 29 février 2012;

**LE TOUT** avec les intérêts et l'indemnité additionnelle sur la totalité des montants susdits à partir du 29 mai 2008;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer à la personne désignée et à chacun des membres du groupe la somme de six cents dollars (600,00 \$) à titre de dommages-intérêts punitifs avec intérêt et indemnité additionnelle à compter du jugement les octroyant;

**ORDONNER** que les condamnations susdites fassent l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

**RENDRE** toute autre ordonnance que le tribunal pourra déterminer et qui serait dans l'intérêt des membres du groupe;

**CONDAMNER** la défenderesse aux dépens, y compris les frais d'avis et les frais d'expertise.

Montréal, le 20 octobre 2015

*Unterberg, Labelle, Lebeau Avocats*  
UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU AVOCATS  
*Procureurs de la demanderesse Union des consommateurs et de la personne désignée Myrna Raphaël*