

COUR SUPÉRIEURE

(Actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000981-197

DATE : Le 10 février 2021

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

SOCIÉTÉ AGIL OBNL
Demanderesse

c.

BELL CANADA
Défenderesse

JUGEMENT

APERÇU

[1] Société AGIL OBNL¹ est une société sans but lucratif qui a conclu avec Bell Canada² un contrat de télécommunication d'entreprise pour la fourniture de services de téléphonie IP.

[2] Ce contrat, conclu le 30 août 2017 pour un terme de trois ans, comprend une clause de résiliation anticipée prévoyant des frais de résiliation.

[3] Ayant mis fin au contrat avant terme, elle s'est vue imposer des frais de résiliation de 7 347,47 \$, qu'elle a acquittés sous protêt.

¹ « AGIL ».

² « Bell ».

[4] Soutenant qu'une telle clause de résiliation est abusive au sens des articles 1437 et 1623 du *Code civil du Québec*, AGIL dépose le 27 février 2019, une demande d'autorisation d'exercer une action collective au bénéfice des membres du groupe décrit comme suit au paragraphe 1 de sa demande :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et ayant été liées depuis le 20 avril 2015 avec Bell Canada par un contrat de services de télécommunication dans lequel des clauses ou conditions de résiliation de contrat sont stipulées et imposées ».

[5] Son action collective vise :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Bell Canada afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat dans le cadre de contrats à durée déterminée ».

[6] Bell conteste cette demande.

LE CONTEXTE

[7] AGIL présente les faits suivants au soutien de sa demande pour autorisation d'exercer une action collective :

[8] Bell est une entreprise spécialisée notamment dans l'octroi de services de téléphonie filaire et d'internet d'affaires.

[9] AGIL opérait dans le domaine de la réalisation de projets d'aménagement urbain et de projets d'architecture à caractère public.

[10] AGIL a été une cliente de Bell d'août 2017 à mars 2018 pour ses services de téléphonie filaire et d'internet.

[11] Le 30 août 2017, AGIL a conclu un contrat de service de téléphonie filaire et d'internet d'une durée de 36 mois avec Bell³.

[12] Le coût du forfait mensuel apparaissant au contrat P-1 s'élevait à 464,50 \$ plus taxes.

[13] À l'hiver 2018, AGIL a voulu mettre fin à son engagement et sa représentante s'est informée auprès de Bell pour connaître les conditions de résiliation de ce service.

[14] AGIL a alors été avisée que des frais de résiliation de contrat s'élevant à 7 339,65 \$ plus les taxes applicables lui seraient facturés si elle mettait un terme à son

³ Pièce P-1.

entente à ce moment, soit approximativement 50 % du coût des services jusqu'à la fin du terme contractuel, et qu'il n'y avait aucune ouverture à discuter ou réduire ce montant.

[15] AGIL allègue n'avoir reçu aucune gratuité ou réduction sur les appareils ou équipements en contrepartie de son engagement de 36 mois.

[16] Elle a effectivement résilié son engagement et s'est vue facturer la somme de 7 339,65 \$.

[17] Par jugement du 24 octobre 2019, Bell a obtenu la permission de déposer une preuve qui ajoute certains éléments à la présentation factuelle d'AGIL. Il ressort de la déclaration assermentée de Zied Hammami, Directeur général des ventes-moyennes entreprises chez Bell Canada, que les services suivants ont fait l'objet des discussions entre les parties :

- a) Service de téléphonie vocale d'affaires hébergé utilisant le protocole Internet et incluant l'accès à un commutateur logiciel et le routage pour deux lignes principales et seize lignes secondaires ;
- b) Un ensemble de fonctions par utilisateur ;
- c) Des fonctions de gestion des appels, incluant la réception automatique d'appel et la gestion de groupes d'appels et de recherche ;
- d) La fourniture de l'équipement, l'installation et la connexion aux fins du contrat ;
- e) Une inscription des numéros de téléphone dans les répertoires téléphoniques ;
- f) Soutien du centre d'assistance pour les fonctions d'administrateur.

[18] Avant la conclusion du contrat projeté, AGIL a été informée que des frais s'appliqueraient si elle devait résilier le contrat avant son terme⁴.

[19] Toujours selon M. Hammami, suite aux négociations intervenues entre Bell et AGIL et en considération de la nature du contrat projeté et de l'engagement d'AGIL, Bell a consenti aux modalités particulières aux fins du contrat à intervenir avec AGIL :

- a) Octroi de la tarification applicable aux contrats de 5 ans pour un contrat de 3 ans;
- b) Octroi d'un rabais de 2 228,30 \$ sur la fourniture de l'équipement et appareils pour le contrat projeté;

⁴ Courriel transmis à Isabelle Desrosiers, adjointe à la direction générale d'AGIL, le 4 août 2017, Pièce B-3.

- c) Octroi d'un crédit de 5 000 \$ pour les frais d'accélération de livraison et la prestation anticipée des services de Bell⁵;
- d) Octroi d'un rabais de 680 \$ sur les frais d'installation de l'équipement pour le contrat projeté;

[20] Le 15 août 2017, avant la conclusion du contrat projeté, AGIL a requis de Bell l'installation et la prestation anticipée des services de Bell⁶.

[21] Le 15 août 2017, AGIL a également accepté les modalités proposées du Contrat-cadre de services de communications de Bell ainsi que la Cotation de Bell pour l'installation des services incluant le rabais consenti par Bell⁷.

[22] Monsieur Hammami soutient « qu'en tout temps pertinent, AGIL a eu l'opportunité de commenter, discuter et négocier le contenu des modalités proposées avec Bell aux fins de la conclusion du contrat ».

[23] AGIL prétend plutôt, au paragraphe 4 de sa demande que « AGIL n'a pu toutefois modifier ou négocier les clauses contractuelles touchant les modalités de résiliation et le calcul de l'indemnité qui lui ont été imposées par Bell Canada ».

[24] La planification, le développement et le design du réseau du système de téléphonie d'AGIL, l'installation de l'équipement, la connexion et la migration des services de télécommunications se sont déroulés entre le 15 août et le 17 octobre 2017, et le système de téléphonie d'AGIL a été activé et mis en opération le 18 octobre 2017.

[25] Le 20 février 2018, AGIL a informé Bell de la cessation de ses activités et demandé le débranchement des services et la résiliation du contrat en date du 28 mars 2018.

[26] Bell a également été autorisée à déposer une preuve établissant que sa clientèle d'affaires est constituée de « Petites entreprises » et « d'Entreprises » pour lesquelles les modalités contractuelles sont fondamentalement différentes.

[27] Le cadre contractuel et les modalités de service affaires applicables aux petites entreprises⁸ pour les produits et services de Bell consistent en des contrats types ne pouvant pas faire l'objet d'une négociation ou de changement à leur contenu.

⁵ Le crédit apparaît sur la facture d'AGIL du 10 janvier 2018.

⁶ Lettre d'intention de début anticipé des services et de son courriel de transmission, Pièce B-4.

⁷ Contrat-cadre de services de communications signé par Jean-François Houle, Directeur général adjoint d'AGIL, Pièce B-5, et Cotation détaillée signée par Danielle Demers, Directrice générale adjointe d'AGIL, Pièce B-6.

⁸ « Petites entreprises ».

[28] Toutes les Modalités de service de Bell Affaires pour Petites entreprises en vigueur minimalement à compter du 21 novembre 2013 jusqu'à ce jour incluent la clause d'arbitrage suivante :

10. Comment les réclamations contre Bell sont-elles réglées? Toutes les réclamations et autres différends que vous pourriez avoir à l'encontre de Bell, en vertu de la législation ou de la responsabilité civile (contractuelle ou extracontractuelle) ou autre, dans le cadre du Contrat, des Services de Bell ou de la publicité ou du marketing de Bell seront tranchés, dans la limite permise par les lois applicables à moins qu'il n'en soit convenu autrement, par voie d'arbitrage, par la décision définitive et sans appel d'un arbitre unique, à l'exclusion des tribunaux, dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation, conformément : (a) à la politique de Bell en matière d'arbitrage à www.bell.ca/politiquearbitrage, dans sa version modifiée; et (b) aux lois applicables en matière d'arbitrage en vigueur dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation. Si votre adresse de facturation se situe hors du Canada, l'arbitrage aura lieu en Ontario, conformément aux lois applicables en matière d'arbitrage en vigueur dans cette province⁹.

[29] Les services de télécommunications offerts par Bell aux autres types d'entreprises¹⁰ consistent en des services de communications vocales, des services Internet, des services de télévision, la création et la gestion d'infrastructure technologique et de réseaux informatiques et des solutions de cybersécurité évolués et spécifiquement adaptés aux besoins et à la réalité du client en cause et soutenus par une technologie de pointe.

[30] Le cadre contractuel, le contenu des modalités de service affaires et les obligations respectives des parties applicables aux Entreprises pour les produits et services de Bell sont déterminés en fonction de différentes considérations propres à chaque client et chaque contrat, incluant :

- a) L'identité du client et la nature des activités de l'entreprise;
- b) La nature et l'étendue des services à être fournis par Bell;
- c) La nature et l'étendue de l'équipement à être fourni par Bell;
- d) La nature et l'étendue des travaux d'installations et d'implantation physique et technologique à être réalisés par Bell;
- e) La durée du contrat projeté;

⁹ Modalités de service de Bell Affaires, Petites entreprises, en vigueur à compter du 21 novembre 2013, à compter du 21 novembre 2014, à compter du 23 janvier 2015, à compter du 1^{er} février 2016 et à compter du 22 janvier 2017, en liasse, Pièce B-1.

¹⁰ « Entreprises ».

- f) L'historique du client auprès de Bell et les opportunités d'affaires et de développement;
- g) La localisation et la réalité géographique du client.

[31] Également, Bell conclut des contrats avec des Entreprises privées et des entités et organismes publics de gré à gré ou dans le cadre d'appels d'offres, dont le contenu peut être prédéterminé par des devis techniques ou cahiers de charge, ou encadré par règlement, décret ou directive du gouvernement, selon l'organisme ou la nature des services en cause.

[32] Selon Bell, chaque contrat conclu avec une Entreprise est unique en fonction des circonstances en présence et de la résultante des discussions et négociations l'ayant précédé, incluant en regard des frais applicables en cas de résiliation anticipée, le cas échéant;

[33] Bell s'oppose à l'autorisation de l'action collective en invoquant la clause d'arbitrage des Petites entreprises, d'une part, et le caractère libre et volontaire des contrats des Entreprises, dont celui d'AGIL, d'autre part.

QUESTIONS EN LITIGE

[34] À l'étape de l'autorisation d'exercer une action collective, le Tribunal s'interroge sur le respect des conditions de l'article 575 *C.p.c.* Plus précisément, en l'instance, cet examen exige d'étudier les questions suivantes, dans le cadre des conditions relatives à l'existence de questions communes et d'une cause défendable :

[35] Les contrats conclus avec les entreprises peuvent-ils être considérés comme des contrats d'adhésion?

[36] Dans un tel cas, les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées?

[37] La clause d'arbitrage des contrats des Petites Entreprises fait-elle échec à l'autorisation de l'action collective à leur égard?

[38] Si l'action est autorisée, quels doivent-en être les membres?

[39] Si l'action est autorisée, quelles sont les questions qui feront l'objet de l'action collective?

ANALYSE

A. Les critères de l'article 575 C.p.c.

1. Principes applicables

[40] L'autorisation d'exercer une action collective est accordée si chacun des quatre critères de l'article 575 C.p.c. est rempli. Cet article prévoit :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;
2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
3. la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[41] La Cour suprême et la Cour d'appel ont écrit abondamment sur le sujet au cours des dernières années et les enseignements à tirer de ces jugements sont notamment résumés dans les arrêts *Infineon*¹¹, *Vivendi*¹², et *Oratoire Saint-Joseph*¹³.

[42] Au nom de la majorité, le juge Kasirer reprend, dans *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*¹⁴, ce qu'il faut en retenir :

[27] Je propose donc de m'en tenir à l'état actuel du droit suivant les arrêts *Infineon*, *Vivendi* et *Oratoire*. Comme nous le savons, l'autorisation d'un recours collectif au Québec nécessite l'atteinte d'un seuil peu élevé. Une fois les quatre conditions énoncées à l'art. 1003 de l'ancien C.p.c. (maintenant l'art. 575 du nouveau C.p.c.) satisfaites, la juge d'autorisation doit autoriser le recours collectif; elle ne bénéficie d'aucune discrétion résiduelle lui permettant de refuser l'autorisation au prétexte que, malgré l'atteinte de ces quatre conditions, le recours ne serait pas le véhicule « le plus adéquat » (voir *Vivendi*, par. 67). Les questions de droit peuvent être résolues par un ou une juge d'autorisation lorsque le sort de l'action projetée en dépend, mais ce choix relève généralement de la discrétion du tribunal (voir *Oratoire*, par. 55). Ceci témoigne de la vocation de l'étape de l'autorisation du recours collectif : exercer une fonction de filtrage pour

¹¹ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59.

¹² *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

¹³ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35.

¹⁴ 2020 CSC 30.

écarter les demandes frivoles, sans plus (voir Oratoire, par. 56, citant notamment *Infineon*, par. 61, 125 et 150). Enfin, il n'y a aucune exigence au Québec que les questions communes soient prépondérantes par rapport aux questions individuelles (voir *Vivendi*, par. 56-57). Au contraire, une seule question commune suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable. Il n'est pas nécessaire que celle-ci soit déterminante pour le sort du litige (voir *Vivendi*, par. 58; *Oratoire*, par. 15).

[43] Il est acquis que l'action collective vise tant l'indemnisation des victimes que la dissuasion de comportements répréhensibles. Ses principaux avantages demeurent « l'économie de ressources judiciaires, l'accès à la justice et la modification des comportements »¹⁵.

[44] À ces fins, une approche souple, libérale et généreuse, afin de faciliter l'exercice de l'action collective, doit être adoptée.

[45] Il appartient au demandeur de démontrer que les critères de l'article 575 *C.p.c.* sont remplis. C'est son recours individuel qui doit être analysé pour déterminer s'il satisfait aux critères applicables¹⁶. Son fardeau en est un de démonstration et non de preuve¹⁷.

[46] Il suffit pour le demandeur de présenter une cause ayant une apparence sérieuse de droit, c'est-à-dire une cause ayant une chance de réussite, sans nécessiter pour lui d'établir une possibilité raisonnable de succès¹⁸. Le mécanisme de filtrage ne doit empêcher que les « demandes frivoles »¹⁹.

[47] Les faits allégués dans la demande d'autorisation sont tenus pour avérés à moins qu'une preuve non contredite ne démontre qu'ils sont faux.

[48] Le juge d'autorisation doit s'abstenir de trancher le fond de l'affaire.

2. Les demandes des membres soulèvent-elles des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes ?

[49] Bell soutient que chaque contrat conclu avec une Entreprise est unique en fonction des circonstances en présence et de la résultante des discussions et négociations l'ayant précédé, incluant en regard des frais applicables en cas de résiliation anticipée, le cas échéant. Puisqu'il ne s'agit donc pas de contrats d'adhésion, l'article 1437 *C.c.Q.* ne trouve pas application. Il n'est évidemment pas question de contrats de consommation.

¹⁵ *Hollick c. Toronto (Ville de)*, 2001 CSC 68, paragr. 27.

¹⁶ *Sofio c. c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, paragr. 11 ; *Daigle c. Club de golf de Rosemère*, 2019 QCCS 5801, paragr. 14.

¹⁷ *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*, 2020 QCCA 1647, paragr. 53.

¹⁸ *Daigle c. Club de golf de Rosemère*, 2019 QCCS 5801, paragr. 17.

¹⁹ *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, paragr. 25 et 27.

[50] Le contrat d'adhésion est défini à l'article 1379 C.c.Q. :

1379. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées.

Tout contrat qui n'est pas d'adhésion est de gré à gré.

[51] Deux éléments sont absolument requis afin d'être en présence d'un contrat d'adhésion :

- a) Les stipulations en cause sont des stipulations essentielles : Les stipulations essentielles sont les éléments qui sont déterminants au consentement et la volonté de contracter, et non simplement des éléments secondaires ou accessoires au contrat;
- b) Les stipulations essentielles du contrat ne pouvaient pas être discutées : L'absence de possibilité de discuter des stipulations essentielles doit équivaloir à une impossibilité réelle de négocier, ce qui implique une absence de faculté de négocier librement le contenu du contrat, et non pas une absence de négociation²⁰.

[52] La Cour d'appel présentait ainsi le contrat d'adhésion²¹ :

Ce qui distingue essentiellement le contrat d'adhésion du contrat par négociation, c'est la détermination unilatérale par l'une des parties ou par un tiers du contenu contractuel. L'autre partie perd la faculté de libre négociation des conditions de son engagement en voyant imposer d'avant les éléments essentiels du contrat et en ne gardant que le choix parfois purement théorique de contracter ou de ne pas contracter. Le législateur québécois, à l'article 1379 C.c.Q., a retenu cette spécificité qui implique non point l'absence volontaire de négociation mais plutôt l'absence de la faculté de négocier librement les stipulations essentielles du contrat [...]

[...]

Ce qui importe dorénavant c'est d'une part, la volonté du stipulant d'une application générale sans modification majeure des conditions essentielles du contrat et d'autre part, l'intention de l'adhérent de se soumettre, sans possibilité de discussions, aux termes et conditions stipulées.

²⁰ J.-L. BAUDOUIN, P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, *Les obligations*, 7^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, para. 63; V. KARIM, *Les obligations, Volume 1 (articles 1371 à 1496 C.c.Q.)*, 4^e édition, Montréal, Éditions Wilson & Lafleur, 2015, para. 531.

²¹ *Régie d'assainissement des eaux du bassin de la Prairie c. Janin Construction (1983) Itée*, 1999 CanLII 13754 (C.A.), p. 41 et 43.

[53] Le fait qu'un contrat ait été rédigé sur un « formulaire type » n'en fait pas pour autant un contrat d'adhésion²²:

[17] Ceci dit avec égards, le premier juge a commis une erreur de droit en concluant qu'il était en présence d'un contrat d'adhésion du simple fait qu'il avait été rédigé par les avocats de l'appelante à sa demande. En effet, comme l'indique l'art. 1379 C.c.Q., ce qui caractérise le contrat d'adhésion ce n'est pas tant le fait que sa rédaction ait été faite par l'une des parties, mais plutôt que ses stipulations essentielles ne pouvaient être librement discutées; en d'autres mots, que ces stipulations aient été imposées par cette partie à l'autre.

[54] Le fait qu'un contrat ait fait ou aurait pu faire l'objet de discussions sur ses stipulations essentielles fait obstacle à sa qualification comme contrat d'adhésion, même si ses clauses ont été rédigées par une partie seulement²³:

[26] Les termes du contrat P-1 pouvaient en effet être librement discutés et, d'ailleurs, ses stipulations essentielles (nature du travail, tâches incluses et prix unitaire) ont fait l'objet de négociation. Il ne s'agit donc pas d'un contrat d'adhésion au sens de l'article 1379 C.c.Q., mais bien d'un contrat de gré à gré (même si ses clauses ont été rédigées par l'intimée).

[55] De plus, un contrat ne peut être qualifié de contrat d'adhésion si l'une des parties a eu la possibilité de négocier certaines clauses essentielles même si elle n'a pas réussi à les faire modifier²⁴.

[56] Il appartient à celui qui invoque être en présence d'un contrat d'adhésion d'en faire la démonstration, dont la détermination requiert une évaluation *in concreto*.

[91] Il appartient à la partie qui invoque le caractère d'adhésion du contrat de faire la preuve qui démontre que le deuxième critère prévu à l'article 1379 C.c.Q. est rempli, soit de démontrer qu'il lui était impossible de négocier son contenu avec l'autre partie et d'y proposer des modifications.

[92] À défaut d'une telle preuve, le contrat ne peut être qualifié de contrat d'adhésion.

[93] Partant, prise isolément, l'imposition des stipulations essentielles par l'une des parties, pour son compte, ne suffit pas à créer un contrat d'adhésion.

²² *Organon Canada Ltée c. Trempe*, 2002 CanLII 41261 (QCCA).

²³ *Diamantopoulos c. Construction Dompat inc.*, 2013 QCCA 929.

²⁴ *Bal Global Finance Canada Corporation c. Aliments Breton (Canada) inc.*, 2012 QCCS 6164, paragr. 166 à 170, appel rejeté 2015 QCCA 336.

[94] Ainsi, ce qui caractérise un contrat d'adhésion n'est pas tant le fait que sa rédaction ait été réalisée par l'un de cocontractant, mais plutôt que ses stipulations essentielles ne pouvaient être librement discutées²⁵.

[57] Il ressort de ces citations et références qu'une preuve est nécessaire à la qualification du contrat. Il faut pouvoir analyser les faits entourant la formation du contrat pour déterminer dans quelle mesure les parties ont pu véritablement négocier les termes d'un contrat, quelles en étaient les clauses essentielles et si la négociation a pu porter sur celles-ci.

[58] Bell invite le Tribunal à constater, à la lecture de la déclaration de monsieur Hammami, qu'AGIL a pu négocier la clause de résiliation. Or, AGIL nie spécifiquement avoir pu négocier cette clause. Choisir entre les deux versions contradictoires relève d'une analyse au fond de la crédibilité des parties en cause. La preuve que Bell invoque ne peut être considérée que si elle démontre la fausseté des allégations autrement tenues pour avérées de la demanderesse.

[59] Le Tribunal n'est pas en mesure de choisir entre ces versions. En serait-il tenté que les propos de la Cour d'appel décourageraient cet examen :

[39] Évidemment, on peut comprendre que la partie demanderesse, désireuse de contrer par avance la contestation qu'elle prévoit, puisse être portée à déposer d'emblée une preuve abondante, le plus souvent documentaire, au soutien de ses allégations; elle peut encore chercher à produire des éléments supplémentaires au fur et à mesure qu'elle prend connaissance des moyens qu'entend lui opposer la partie défenderesse. Pour échapper à la perspective d'une action collective, cette dernière, pareillement, souhaitera présenter une preuve destinée à démontrer que l'action envisagée ne tient pas et, pour ce faire, elle pourrait bien forcer la note, sur le thème « abondance de biens ne nuit pas ». Le juge autorisateur (ou gestionnaire) doit résister à cette propension des parties, tout comme il doit se garder d'examiner sous toutes leurs coutures les éléments produits par l'une et l'autre, au risque de transformer la nature d'un débat qui ne doit ni empiéter sur le fond, ni trancher celui-ci prématurément, ni porter sur les moyens de défense de l'intimé.²⁶ (Le Tribunal souligne)

[60] L'arrêt rendu récemment par la Cour d'appel dans l'affaire « *Boustifo* ²⁷ » vient en pratique sceller le sort du présent dossier. Le délibéré en avait d'ailleurs été suspendu en attendant le résultat du pourvoi.

[61] Cette affaire concernait les frais de résiliation de ses contrats de service de téléphonie filaire imposés par Télébec à ses clients commerciaux. Boustifo demandait la nullité des clauses de résiliation de son contrat ainsi que des dommages-intérêts

²⁵ *Lapointe c. Desjardins*, 2017 QCCS 5566.

²⁶ *Asselin c. Desjardins cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673.

²⁷ *Télébec c. 9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo)*, 2020 QCCA 1720.

représentant l'intégralité des frais de résiliation perçus afin de sanctionner les pratiques de commerce quant à l'imposition de frais de résiliation et de renouvellement de contrat²⁸.

[62] Boustifo alléguait n'avoir reçu aucune gratuité ou réduction en contrepartie de son engagement de 60 mois. Pour la Cour d'appel :

[54] En ce sens, les frais de résiliation pourraient être jugés disproportionnés et donc, abusifs au sens de l'article 1437 *C.c.Q.*

[63] En l'espèce, Bell soutient avoir fait de telles concessions et rabais, alors qu'AGIL soutient qu'il ne s'agissait pas de rabais qui lui étaient propres. Comme pour ce qui est du contrat d'adhésion, la détermination de ces prétentions respectives relève du fond.

[64] Dans *Boustifo*, Télébec soutenait que, contrairement à la jurisprudence de la Cour rendue dans les cas d'actions collectives en matière de télécommunication, l'action ne touchait pas un groupe homogène et nécessiterait une preuve individuelle des circonstances particulières permettant de conclure au caractère abusif de la clause de résiliation ainsi qu'à la restitution des frais de résiliation.

[65] Cet argument n'a pas empêché la Cour d'appel de confirmer le juge André Prévost qui avait identifié les questions communes suivantes ²⁹:

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Télébec sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[66] La Cour d'appel répond à l'argument de la façon suivante :

[57] Les questions communes identifiées par le juge et énumérées ci-dessus justifient l'autorisation du recours.

[58] Dans l'état actuel du dossier, la clause de résiliation en litige est la même pour l'ensemble des membres et s'applique de manière uniforme à ceux-ci. L'analyse du caractère abusif de celle-ci sera tributaire de la preuve

²⁸ Au paragr. 30.

²⁹ 9238-0831 *Québec inc. (Caféier-Boustifo) c. Télébec*, 2019 QCCS 3784.

faite à l'égard des prestations et des engagements respectifs des parties qui, tel qu'indiqué par le juge de première instance, peut et a déjà fait l'objet d'une adjudication collective.

[67] En l'espèce, la question commune concerne également le caractère abusif de la clause de résiliation. Les questions individuelles se régleront à une étape subséquente du dossier si AGIL est en mesure, au procès, d'établir que son contrat en est un d'adhésion et que les frais de résiliation sont abusifs à son égard.

[68] Cette remarque vaut pour les arguments basés sur le droit à la résiliation et à la validité de la clause pénale.

3. Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées ?

[69] Une fois réglé le critère de la question commune, AGIL soutient qu'à l'étape de la demande d'autorisation, le caractère abusif des frais de résiliation, les chefs de dommages et les pratiques de facturation de la défenderesse devraient en principe être analysés en appliquant les principes juridiques dégagés par les affaires *Morin*, *Gagnon*, *Brière* et *Masson*³⁰.

[70] Dans ces causes dont plusieurs ont fait l'objet de jugements au mérite, mais qui concernaient des consommateurs, il a été jugé que les frais de résiliation des entreprises de téléphonie pouvaient être abusifs.

[71] L'arrêt dans l'affaire *Boustifo* établit que cette même apparence de droit existe pour ce qui est des contrats d'adhésion commerciaux,³¹ même si la Cour reconnaît que les dossiers précédents appliquaient la *Loi sur la protection du consommateur*³² :

[59] Malgré le fait que les groupes dans ces jugements incluait des consommateurs, les jugements s'appuient tous sur l'article 1437 C.c.Q. (comme en l'espèce) [...]

[72] Le Tribunal en vient à la même conclusion.

³⁰ *Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166; *Gagnon c. Bell Mobilité*, 2011 QCCS 187, *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2014 QCCS 4236, *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496 et *Denis Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 6 juillet 2017, no 37303; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, *Brière c. Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.)*, 2014 QCCS 5917, *Rogers Communications, s.e.n.c. (Rogers Sans-fil, s.e.n.c.) c. Brière*, 2016 QCCA 1497, *Rogers Communications s.e.n.c. c. Brière*, 6 juillet 2017, no 37301; *Masson et als c. Telus Mobilité et als.*, C.S., n° 200-06-000126-105, 30 juillet 2012, *Masson c. Telus Mobilité*, 2017 QCCS 1675 (le dossier a été pris en délibéré par la Cour d'appel le 26 novembre 2018) .

³¹ Au paragr. 54.

³² RLRQ c P-40.1.

4. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat

[73] Ce critère n'est pas concédé mais n'est pas non plus contesté par Bell. Son objection s'insère dans son argument quant au caractère unique et singulier de la signature de chaque contrat par les Entreprises.

[74] Ayant statué qu'il existe une question commune à tous les membres du groupe, le Tribunal estime que l'action collective est plus appropriée que la recherche d'un mandat auprès d'un nombre inconnu d'entreprises que l'on peut estimer nombreuses.

5. Le représentant est-il en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ?

[75] Dans un jugement récent³³, le juge André Prévost rappelait les exigences à l'égard du représentant :

[183] Les demandeurs doivent remplir trois critères pour se voir attribuer le rôle de représentants :

- a. l'intérêt à poursuivre;
- b. la compétence; et
- c. l'absence de conflit avec les Membres.

[76] Il rappelle également que ces critères doivent être appliqués de façon large et libérale.

[77] Les exigences à l'égard du représentant ont par ailleurs été réduites à leur plus simple expression³⁴.

[78] Bell conteste ici l'intérêt de la demanderesse à poursuivre pour les raisons résumées ci-haut, invoquant qu'elle n'a pas de droit d'action contre elle. Puisque le Tribunal a conclu que les allégations de la demande étaient suffisantes pour donner lieu à une apparence de droit sérieux, il ne pourrait conclure à ce stade-ci à l'absence d'intérêt de la demanderesse.

[79] Pour ce qui est de la compétence ce critère n'est pas contesté par Bell. Dans la mesure où le groupe ne comprendra pas de Petites Entreprises, le Tribunal n'identifie aucune cause de conflit d'AGIL à l'égard des autres membres du groupe.

³³ *Boudreau c. Procureure générale du Québec*, 2020 QCCS 1590.

³⁴ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 2032.

B. La composition du groupe

[80] Tel que précédemment mentionné, Bell invoque la clause d'arbitrage contenue dans les contrats des Petites Entreprises pour faire échec à l'action collective quant à ces contrats³⁵.

[81] Bell soumet donc que la Cour supérieure est sans compétence pour se prononcer sur les différends entre elles et ces clients. Elle invoque le texte de l'article 622 *C.p.c.* qui ordonne le renvoi à l'arbitre de tout différend soumis contractuellement à l'arbitrage. Elle invoque les décisions qui ont jugé l'action collective irrecevable en de tels cas :

- *Bisaillon c. Université Concordia*³⁶.
- *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*.³⁷
- *Telus Mobilité c. Comtois*.³⁸
- *9238-0831 Québec inc. c. Télébec*.³⁹

[82] Dans cette dernière décision, Bell était spécifiquement visée par la demande d'action collective, qui a été rejetée à son endroit par le juge André Prévost. Il faut cependant mentionner que l'avocat de la demanderesse, le même qu'en l'instance, avait consenti au rejet, à l'égard de Bell Canada et Cogeco Connexion inc..

[83] Tout récemment, dans l'affaire *9369-1426 Québec inc. (Restaurant Bâton Rouge) c. Allianz Global Risks US Insurance Company*⁴⁰, le juge Gary D.D. Morrison a rejeté l'action collective intentée au nom des restaurateurs ayant subi une perte due à la COVID-19 contre leur assureur⁴¹, et a référé le litige au « *mediator and arbitrator appointed in accordance with the dispute resolution process provided for at page 24, section 5, of the Allianz Insurance policy.* » Le juge Morrison écrit :

[53] Prior to addressing the matter of competence-competence, the Court considers it appropriate to first comment on an equity argument raised by Bâton Rouge.

[54] The latter suggested that by granting the Allianz De Bene Esse Motion, the Court would for all intents and purposes require each individual insured to proceed by way of the lengthy and costly dispute resolution process, which may discourage many from exercising their rights.

³⁵ Voir le texte au paragr. 28 ci-haut.

³⁶ 2006 CSC 19, paragr. 17 et 19 à 22.

³⁷ 2007 CSC 34, paragr. 109 et 110.

³⁸ 2012 QCCA 170, paragr. 18.

³⁹ 2018 QCCS 4954, paragr. 9 et 10 (Dossier *Boustifo*).

⁴⁰ 2021 QCCS 47.

⁴¹ "Defendant's denial of coverage for business interruption insurance to all businesses engaged in the operation of a restaurant or bar in the province of Quebec who were forced to close their business operations or substantially reduce them as a result of COVID-19 and the ensuing governmental order".

[55] The Court will not comment on all possible outcomes, however, the equity argument raised by Bâton Rouge is insufficient to overcome what is a valid dispute resolution process. In fact, Bâton Rouge does not actually plead that it is invalid per se.

[56] As mentioned above, competence is a matter of public order. It is not a matter of equity.

[84] Comme il le fait remarquer, le seul moyen d'éviter le renvoi à l'arbitrage, est de faire constater la nullité de la convention par la Cour, comme le prévoit l'article 622 (2) *C.p.c.* :

622. Les questions au sujet desquelles les parties ont conclu une convention d'arbitrage ne peuvent être portées devant un tribunal de l'ordre judiciaire, alors même qu'il serait compétent pour décider de l'objet du différend, à moins que la loi ne le prévoie.

Le tribunal saisi d'un litige portant sur une telle question est tenu, à la demande de l'une des parties, de les renvoyer à l'arbitrage, à moins qu'il ne constate la nullité de la convention. La demande de renvoi doit être soulevée dans les 45 jours de la demande introductive d'instance ou dans les 90 jours lorsque le litige comporte un élément d'extranéité. Néanmoins, la procédure d'arbitrage peut être engagée ou poursuivie et une sentence rendue tant que le tribunal n'a pas statué.

Les parties ne peuvent par leur convention déroger aux dispositions du présent titre qui déterminent la compétence du tribunal, ni à celles concernant l'application des principes de contradiction et de proportionnalité, le droit de recevoir notification d'un acte ou l'homologation ou l'annulation de la sentence arbitrale.

[85] La demanderesse invite le Tribunal à analyser le consentement des parties à la convention d'arbitrage et à se prononcer sur la proportionnalité puisque selon elle, « compte tenu de la valeur relativement modeste des réclamations individuelles dans l'action collective envisagée, l'obligation de recourir à l'arbitrage imposée par la défenderesse équivaldrait ni plus ni moins qu'à priver des justiciables d'un droit d'action et de la possibilité d'obtenir compensation pour le paiement de frais illégalement facturés »⁴².

[86] Sans autre preuve, le juge Morrison a rejeté un semblable argument « d'équité ». La demanderesse, dans ses représentations, a également invité le Tribunal à adopter les motifs suivants des juges minoritaires de la Cour suprême dans l'arrêt *Telus Communications Inc. c. Wellman*⁴³ :

⁴² Au paragr. 106 de son plan d'argument.

⁴³ 2019 CSC 19.

« [157] Enfin, l'interprétation préconisée par TELUS donnerait lieu à des examens des faits longs et coûteux quant à la façon dont les réclamations arbitrables seraient dissociées de celles qui ne le sont pas, même lorsque le fond des réclamations est identique, comme en l'espèce.

[...]

[163] La réalité empirique est que les clauses d'arbitrage obligatoire ont pour effet d'entraver l'accès à la justice dans le contexte des petites réclamations.

[...]

[170] Dans ce contexte, le par. 7(5) doit être interprété de façon à conférer aux juges le pouvoir discrétionnaire de refuser de surseoir aux réclamations arbitrables s'il n'est pas raisonnable de les dissocier des réclamations non arbitrables. Cette interprétation s'applique tout autant lorsque l'instance oppose deux parties désignées ou plus que lorsqu'il s'agit d'un recours collectif. »

[87] Bien que les dissidences « *appeal to « the intelligence of a future day » and in the words of Justice William Brennan... "dissents seek to sow seeds for future harvest »* »⁴⁴, il vaut mieux laisser la Cour suprême renverser ou distinguer elle-même ses arrêts majoritaires.

[88] L'arrêt *Telus* concernait les clients commerciaux de Telus ayant signé une convention d'arbitrage avec celle-ci. Comme au Québec, de telles clauses ne pouvaient lier les consommateurs. Pour les juges majoritaires, sous la plume du juge Moldaver :

[75] Par ailleurs, bien que je convienne que le par. 7(5) devrait être lu dans le contexte du régime législatif dans son ensemble et que l'art. 6-3 permet au tribunal d'intervenir pour « [e]mpêcher que des parties aux conventions d'arbitrage soient traitées autrement que sur un pied d'égalité et avec équité », je constate aussi que l'art. 6 limite l'intervention du tribunal aux « cas prévus par [la Loi] ». Ainsi, même si l'interprétation que donne M. Wellman au par. 7(5) donnerait manifestement au tribunal une plus grande marge de manœuvre pour intervenir afin d'empêcher la perception que des parties à des conventions d'arbitrage sont traitées autrement que sur un pied d'égalité et avec équité, l'expression « dans les cas prévus par [la Loi] » indique que l'art. 6 ne vise pas à écarter ou à modifier le sens des autres dispositions de la Loi sur l'arbitrage.

[76] Plus fondamentalement, l'interprétation proposée par M. Wellman va à l'encontre de la politique qui sous-tend la Loi sur l'arbitrage selon laquelle les parties à une convention d'arbitrage valide devraient respecter l'entente qu'elles ont conclue. Si elle était acceptée, cette interprétation réduirait le degré de certitude et de prévisibilité associé aux conventions d'arbitrage, et

⁴⁴ Robert J. Sharpe, *Good Judgment-Making Judicial Decisions*, University of Toronto Press, 2018, p. 52.

permettrait à des personnes qui sont parties à une entente de ce type de « se greffer » aux réclamations présentées par d'autres. Au bout du compte, cela minerait la confiance dans le fait que les conventions d'arbitrage seront appliquées et pourrait décourager les parties d'utiliser l'arbitrage comme moyen efficace et économique pour régler leurs différends. Manifestement, ce n'est pas ce que le législateur avait à l'esprit quand il a adopté la Loi sur l'arbitrage.

[89] Lorsque les parties ont plaidé le présent dossier, la Cour suprême n'avait pas rendu l'arrêt *Uber Technologies Inc. c. Heller*,⁴⁵ qui vient justement distinguer ce que la Cour a pu décider dans *Telus*. Les avocats ont eu l'occasion de commenter cet arrêt.

[90] Dans cette affaire, monsieur Heller, un chauffeur, offrait des services de livraison de nourriture à Toronto en utilisant les applications d'Uber. Afin de devenir chauffeur pour Uber, il avait dû accepter les conditions de l'entente de service standardisée de cette dernière. Suivant ces conditions, il avait l'obligation de résoudre tout différend avec Uber au moyen d'une médiation et d'un arbitrage aux Pays-Bas. Les procédures de médiation et d'arbitrage en cause exigeaient le paiement de frais administratifs et de dépôt initial de 14 500 \$ US, en plus d'honoraires et d'autres frais de participation. On imagine facilement que le revenu d'un chauffeur Uber ne lui permettait pas de s'offrir un tel arbitrage. Les juges majoritaires ont jugé que le contrat d'arbitrage était nul.

[91] La demanderesse invite par conséquent le Tribunal à prononcer la nullité de la clause d'arbitrage des contrats des Petites Entreprises et à inclure celles-ci dans le groupe de l'action collective. Il convient donc d'étudier les propos des juges majoritaires.

[92] L'arrêt *Uber* concerne les dispositions de la *Loi de 1991 sur l'arbitrage*⁴⁶ de l'Ontario. Cette Loi dispose, comme l'article 622 *C.p.c.*, que le Tribunal saisi d'une demande de sursis ne l'accorde pas si « *La convention d'arbitrage est nulle* »⁴⁷.

[93] Les juges majoritaires rappellent que la Cour a établi un cadre d'analyse de telles dispositions relatives au pouvoir de refuser de surseoir ou de déferer un cas à l'arbitrage dans les arrêts *Dell Computer* et *Seidl c. TELUS Communications*⁴⁸.

[94] Ils notent également les similitudes entre les dispositions des régimes de l'Ontario, du Québec et de la Colombie-Britannique. Ce cadre d'analyse est donc applicable au présent dossier, quant à son aspect procédural. Nous verrons que ce cadre mène à l'analyse de l'iniquité d'une convention, qui relève alors du droit substantif, et par conséquent du droit civil. Les juges écrivent :

[32] Suivant le cadre d'analyse défini dans l'arrêt *Dell*, la latitude du tribunal pour analyser la preuve dépend de la nature de la contestation de la

⁴⁵ 2020 CSC 16.

⁴⁶ L.O. 1991, c. 17.

⁴⁷ Article 7 (2) 2.

⁴⁸ [2011] 1 RCS 531.

compétence. Lorsque seules des questions de droit sont en litige, le tribunal est libre de trancher la question de la compétence (par. 84). Lorsque seules des questions de fait sont en litige, le tribunal doit « normalement » renvoyer la cause à l'arbitrage (par. 85). Lorsque des questions mixtes de fait et de droit sont en litige, le tribunal doit renvoyer la cause à l'arbitrage à moins que les questions factuelles pertinentes ne requièrent qu'un « examen superficiel de la preuve documentaire au dossier » (par. 85).

[36] Ni l'arrêt Dell ni l'arrêt Seidel ne définissent entièrement ce qu'il faut entendre par un examen « superficiel ». Selon nous, la question essentielle est celle de savoir s'il est possible de tirer les conclusions de droit nécessaires de faits qui sont soit évidents à la face même du dossier, soit non contestés par les parties

[37] Même s'il est possible de trancher la question de la validité de la convention d'arbitrage d'Uber en procédant à un examen superficiel du dossier, nous sommes d'avis que le présent dossier soulève aussi une question d'accessibilité qui ne s'est pas posée eu égard aux faits de l'affaire Dell et qui justifie de s'écarter de la règle générale du renvoi à l'arbitrage. Comme l'a reconnu l'arrêt Dell lui-même, la règle du renvoi systématique des contestations de compétence exigeant un examen de la preuve factuelle s'applique « normalement » (par. 85; voir aussi Muroff par. 11). Nous sommes en présence d'une de ces circonstances anormales.

[38] L'hypothèse sous-jacente formulée dans Dell veut que si le tribunal ne tranche pas une question, l'arbitre le fasse. Comme l'énonce cet arrêt, la question « doit d'abord être tranchée par [l'arbitre] » (par. 84). Dell n'a toutefois pas envisagé un cas de figure où la question resterait en suspens advenant un sursis de l'instance. Cela soulève des problèmes pratiques évidents d'accès à la justice que la législature de l'Ontario n'a pas pu souhaiter en conférant aux tribunaux le pouvoir de refuser un sursis.

[39] Un cas de figure (parmi d'autres) qui pourrait laisser en suspens la question de la validité de la convention d'arbitrage est celui où l'arbitrage est fondamentalement trop onéreux ou autrement inaccessible. Cela peut survenir parce que les frais pour entamer une telle procédure sont importants par rapport à la réclamation du demandeur ou parce que ce dernier n'est pas raisonnablement en mesure de se rendre au lieu où doit se tenir l'arbitrage [...]

[95] Les juges abordent ensuite la question de la contestation « de bonne foi » de la compétence de l'arbitre. Cette contestation s'apprécie à partir des « preuves à l'appui »⁴⁹. Ils ajoutent « qu'en règle générale, un simple affidavit suffira.⁵⁰ » Dans le cas de monsieur Heller, celui-ci avait présenté une preuve établissant le caractère exorbitant et iniquement

⁴⁹ Au paragr. 44.

⁵⁰ Au paragr. 45.

[104] Le recours Boustifo a été rejeté contre Bell le 9 novembre 2018. L'avis de jugement est daté du 20 novembre 2018. Le délai d'appel du jugement expirait ainsi le 20 décembre 2018.

[105] En application de l'article 2908 (3) *C.c.Q.*, la prescription a recommencé à courir contre les clients de Bell lorsque ce jugement n'était plus susceptible d'appel, soit le 21 décembre 2018.

[106] Dans le présent dossier, la demande a été déposée le 27 février 2019. Soixante-sept jours se sont écoulés entre le 21 décembre 2018 et le 27 février 2019, période pendant laquelle la prescription a couru.

[107] Le point de départ du présent recours doit être repoussé au 26 juin 2015, soit 67 jours après le 20 avril 2015.

[108] Le groupe sera fermé à la date de diffusion des avis⁵⁶.

[109] Puisque la preuve déposée par Bell indique qu'elle contracte également avec des organismes publics, et que ceux-ci ne peuvent faire partie du groupe, aux termes de l'article 571 *C.p.c.*, ils en seront nommément exclus.

C. Quelles sont les questions qui feront l'objet de l'action collective?

[110] Le Tribunal identifie comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- Les frais de résiliation de contrat exigés par la défenderesse sont-ils abusifs ?
- Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à la défenderesse ?
- Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages ?

D. Quel est le district judiciaire dans lequel l'action collective doit s'exercer ?

[111] La demanderesse indique avoir son siège social au 600-1800, avenue McGill College, à Montréal. La défenderesse a son siège social sur L'Île-des-Sœurs, à Verdun, dans le district de Montréal.

[112] La demande allègue que plusieurs membres sont domiciliés dans le district judiciaire de Montréal et ses environs.

⁵⁶ *Option consommateurs c. Banque Amex du Canada*, 2017 QCCS 200, paragr. 78.

[113] Les avocats de la demanderesse sont établis à Québec mais pratiquent régulièrement à Montréal. Les avocats de Bell sont à Montréal et à Québec mais gèrent le dossier de Montréal.

[114] En l'espèce, il n'y a pas lieu de déroger à la règle identifiant le domicile d'un défendeur comme lieu d'introduction de l'action⁵⁷.

CONCLUSION

[115] Les critères de l'article 575 *C.p.c.* sont remplis.

[116] Le Tribunal autorise donc l'action collective mais exclut du groupe proposé les « Petites Entreprises » ayant signé un contrat comprenant une clause d'arbitrage similaire à celle qui est reproduite au paragraphe 28, ci-haut, et les personnes morales de droit public.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[117] **ACCUEILLE** la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

[118] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre la défenderesse afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat dans le cadre de contrats à durée déterminée. »

[119] **ATTRIBUE** à **SOCIÉTÉ AGIL OBNL** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et ayant été liées entre le 26 juin 2015 et la date de publication des avis avec Bell Canada par un contrat de services de télécommunication dans lequel des clauses ou conditions de résiliation de contrat sont stipulées et imposées, à l'exception des personnes morales de droit public et des « Petites Entreprises » ayant signé un contrat comprenant une clause d'arbitrage».

[120] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par la défenderesse sont-ils abusifs ?

⁵⁷ Article 41 *C.p.c.*

- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à la défenderesse ?
- c) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages ?

[121] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse.
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective.
- c) **CONDAMNER** la défenderesse Bell Canada à verser aux membres l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 26 juin 2015 plus les taxes applicables, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande.
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*.
- e) **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
- f) **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

[122] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions individuelles à chacun des membres :

- Le contrat conclu par l'entreprise est-il un contrat d'adhésion?
- Le montant des dommages individuels.


[123] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi.

[124] **FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.

[125] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le Tribunal verra à déterminer.

[126] **DÉTERMINE** que l'action collective sera introduite dans le district de Montréal.

[127] **CONDAMNE** la défenderesse Bell Canada aux frais de justice, incluant les frais de publication de l'avis aux membres.



SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

Me David Bourgoïn
BGA inc.
Avocats de AGIL

Me Maxime Ouellette
Garnier Ouellette Avocats
Avocats de AGIL

Me Vincent de l'Étoile
Me Sandra Desjardins
Langlois avocats
Avocats de Bell Canada

Me Mary-Lynn Breton
Affaires juridiques de Bell Canada
Avocate de Bell Canada

Date d'audience : 19 novembre 2019; rayé du délibéré le 21 juillet 2020 pour considérer ou attendre les arrêts de la Cour suprême et de la Cour d'appel applicables au dossier