

**COUR SUPÉRIEURE**  
(chambre des actions collectives)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE QUÉBEC

N° : 200-06-000126-105

DATE : LE 17 AOÛT 2020

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE CLÉMENT SAMSON, j.c.s.**

---

**ÉRIC MASSON**

et

**CLAUDE GAUTHIER**

Demandeurs

c.

**TELUS MOBILITÉ**

et

**SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS**

Défenderesses

---

**Jugement sur deux demandes pour fixer les modalités  
de recouvrement individuel des membres d'un groupe  
d'une action collective**

---

[1] À la suite d'une décision de la Cour d'appel rendue le 25 juin 2019<sup>1</sup>, l'action collective des demandeurs est accueillie suivant notamment les conclusions suivantes :

[7] **ORDONNE** le recouvrement individuel des réclamations;

[8] **RETOURNE** le dossier au juge d'instance pour fixer les modalités de remboursement des membres qui ont payé des frais de résiliation supérieurs à

JS 1368

---

<sup>1</sup> La Cour suprême du Canada a refusé d'entendre le pourvoi (9 avril 2020, dossier 38820).

226,71 \$ dans le cas de Telus Mobilité et supérieurs à 201,38 \$ dans le cas de Société Telus Communications;

[2] En juin 2020, les demandeurs et les défenderesses déposent chacune une demande de fixation des modalités de remboursement des membres visés.

[3] Essentiellement, avant que les modalités de recouvrement ne soient fixées, les demandeurs désirent connaître le total des frais de résiliation des contrats de communication cellulaire et de téléphonie filaire payés. De plus, ils désirent qu'un expert soit chargé d'assister le Tribunal pour la distribution à venir. Ils demandent finalement une forme de jugement déclaratoire sur le paiement des intérêts légaux et de l'indemnité additionnelle en vertu de ce jugement.

[4] Pour leur part, les défenderesses suggèrent un processus de réclamation.

## **LE CONTEXTE**

[5] Le 30 janvier 2009, le demandeur Masson signe un contrat de deux ans pour un service de téléphonie cellulaire avec la défenderesse Telus mobilité. Il y met fin le 26 décembre 2010 et se retrouve obligé de payer des frais de résiliation de 100 \$.

[6] En mai 2009, le demandeur Gauthier signe un contrat de service de 3 ans de téléphonie filaire avec Société Telus communications. En février 2011, il met fin prématurément à son contrat et reçoit une facture de 559,87 \$, qu'il acquitte pour éviter d'entacher son dossier de crédit.

[7] Le 30 septembre 2010, la demande d'action collective contre Telus mobilité est déposée.

[8] Le 1<sup>er</sup> avril 2011, cette procédure est modifiée afin de joindre le demandeur Gauthier et la défenderesse Société Telus Communications.

[9] L'action collective est autorisée le 30 juillet 2012, fondée sur le fait que les frais de résiliation seraient peut-être abusifs.

[10] Le 24 septembre 2012, l'action collective est déposée au greffe.

[11] Le 17 janvier 2017, cette Cour rejette la demande d'action collective.

[12] Le 25 juin 2019, la Cour d'appel estime que les consommateurs membres des groupes proposés ont payé des frais de résiliation excessifs. La Cour d'appel fixe les seuils au-delà desquels les frais seraient excessifs. Le dossier est donc retourné à cette Cour pour procéder à la gestion du recouvrement individuel.

### ***Les prétentions des parties***

[13] Les demandeurs prétendent que, vu la conclusion de la décision rendue par la Cour d'appel, savoir le résultat d'une soustraction (ce qui excède), le montant des remboursements doit d'abord être fixé. Pour ce faire, le Tribunal devrait avoir à sa disposition toutes les informations utiles que détiennent les défenderesses. Les demandeurs prétendent que les défenderesses avaient à leur disposition toute l'information nécessaire lors de l'audition au mérite en première instance. Les experts

des défenderesses avaient produit un rapport après avoir décortiqué tous les comptes transmis par les défenderesses aux membres. S'ils acceptaient, ces mêmes experts pourraient établir les sommes dues à chaque membre.

[14] Si ces experts n'acceptaient pas un tel mandat, le Tribunal devrait inviter les avocats à désigner un expert en la matière. Les frais d'expert devraient être assumés par les parties.

[15] Ces étapes préliminaires doivent être franchies avant de s'adresser aux membres du groupe.

[16] De plus, par une forme de jugement déclaratoire, les demandeurs prétendent que l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle doivent être ajoutés aux remboursements.

[17] Les demandeurs formulent donc les conclusions suivantes :

**ORDONNER** aux défenderesses de communiquer notamment les données financières et informations suivantes :

A) Montant total des FRA perçus (en incluant les taxes) qui excèdent la somme de **226,71 \$** par membre dans le cas de Telus Mobilité et la somme de **201,38 \$** par membre dans le cas de STC.

B) Montant individuel versé en FRA (incluant les taxes) et identité des membres qui ont payé plus de **226,71 \$** à Telus Mobilité et plus de **201,38 \$** à STC.

**ORDONNER** la nomination d'un expert de la Cour à être identifié afin d'assister le tribunal et de supporter les parties au niveau du calcul des indemnités et du nombre de membres visés.

**ORDONNER** que les parties assument les frais de cet expert en parts égales après l'approbation de l'offre de services.

**AJOUTER** l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle sur les montants des remboursements à compter de la signification de la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif.

[18] Les défenderesses rappellent que, bien que les demandeurs aient initialement formulé une demande de recouvrement collectif auprès de la Cour d'appel, les conclusions obtenues n'ont trait qu'au recouvrement individuel de chacun des membres. Conséquemment, le Tribunal doit appliquer les dispositions du *Code de procédure civile* qui ont trait au recouvrement individuel. La demande de connaître les frais totaux ne serait pas fondée.

[19] Conséquemment, le Tribunal devrait simplement déterminer l'avis aux membres et les renseignements et documents qu'ils doivent produire aux fins de leur réclamation. Les défenderesses sollicitent pour leur part les conclusions suivantes :

**APPROUVER** le formulaire de réclamation (**pièce T-2**) annexé à la présente demande, incluant toute modification jugée nécessaire par le tribunal;

**ORDONNER** que les Membres fassent leurs réclamations en faisant parvenir leur formulaire de réclamation et les pièces jointes à TELUS, à une adresse courriel consacrée à cette fin, qui sera confirmée dans l'avis aux membres;

Avec copie aux procureurs des parties aux adresses suivantes :

Pour les demandeurs:  
Me David Bourgoin  
dbourgoin@bga-law.com  
Me Benoit Gamache  
bgamache@cabinetbg.ca

Pour les défenderesses :  
**STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L., s.r.l.**  
Me Yves Martineau  
ymartineau@stikeman.com  
Me Vincent Lanctôt-Fortier  
vlanctotfortier@stikeman.com

**ORDONNER** que copie de ces réclamations individuelles des Membres soient adressées au plus tard dans l'année qui suivra la publication de l'avis prévu à l'article 599 C.p.c., par courrier recommandé, au greffier de la Cour supérieure du palais de Justice de Québec en y déposant leur formulaire de réclamation et les pièces jointes de même que preuve de l'envoi ou notification;

**DÉCLARER** que les réclamations produites pourront être contestées individuellement par écrit par les défenderesses avec au besoin affidavit et pièces à l'appui, devant être déposés dans les cent vingt (120) jours de la réception de la réclamation;

**DÉCLARER** que ces réclamations seront jugées par le greffier, à moins que celui-ci ne défère une réclamation au tribunal pour faire trancher une question particulière ou à moins qu'une partie n'obtienne sur requête que la réclamation ne soit déferée au tribunal pour faire trancher une question particulière;

## **ANALYSE ET DISCUSSION**

### ***Remarques préliminaires***

[20] Le jugement de première instance n'avait pas formellement décrit le ou les groupes visés puisqu'il rejetait l'action collective.

[21] L'arrêt de la Cour d'appel ne décrit pas le groupe visé et ne déclare pas qu'il lie les membres qui ne s'en sont pas exclus<sup>2</sup>. Le Tribunal interprète ce geste comme étant une invitation faite à cette Cour de définir le groupe.

---

<sup>2</sup> Art. 599 C.p.c.

[22] Le groupe que demande de représenter le demandeur Gauthier se définit ainsi:

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par la défenderesse Société TELUS Communications, depuis le 1er octobre 2007, des frais de résiliation en vertu d'un contrat de téléphonie filaire ou de service internet, ou combinant les deux, conclu avant le 30 juin 2010. »

[23] Il en est de même du groupe que demande de représenter le demandeur Masson :

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, et s'étant vues facturer par la défenderesse Telus Mobilité, depuis le 1er octobre 2007, des frais de résiliation en vertu d'un contrat conclu avant le 30 juin 2010. »

[24] En y intégrant les sommes mentionnées au paragraphe 8 du jugement de la Cour d'appel, un seul groupe est défini ainsi :

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, qui, depuis le 1er octobre 2007, ont acquitté aux défenderesses Société TELUS Communications ou Telus mobilité des frais de résiliation supérieurs à 201,38 \$ en vertu d'un contrat de téléphonie filaire ou de 226,71 \$ pour des services de téléphonie sans fil, en autant que ce contrat ait été conclu avant le 30 juin 2010. »

[25] Il est aussi régulier d'indiquer que les personnes qui ne se sont pas retirées des groupes d'origine sont liées par le présent jugement.

[26] De plus, le jugement de la Cour d'appel ne précise pas les questions à être déterminées pour décider des réclamations individuelles. Le Tribunal considère qu'il est de son devoir de traiter de ces questions. En regard de cet aspect, le Tribunal demande aux parties de faire connaître leurs remarques simultanément aux autres demandes qu'elles ont mandat de préparer pour une prochaine audition.

### **Les dispositions légales**

[27] Le *Code de procédure civile* encadre de la manière suivante le recouvrement individuel :

**599.** Le jugement qui ordonne le recouvrement individuel précise les questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles des membres ainsi que le contenu de l'avis aux membres, notamment pour les informer sur ces questions et sur les renseignements et les documents qu'ils doivent produire au soutien de leur réclamation individuelle. Le tribunal indique aussi tout autre renseignement à inclure dans l'avis du jugement.

[28] Le recouvrement individuel est la conséquence d'un geste positif posé par chaque membre du groupe. Cela ne signifie toutefois pas qu'un consommateur doive passer des heures à préparer sa réclamation pour une somme qu'il ignore.

[29] Dans le jugement de la Cour d'appel, Madame la juge Roy rappelle que le Tribunal jouit d'un pouvoir discrétionnaire important dans le choix des modalités en vue d'un recouvrement individuel<sup>3</sup>.

[30] Voyons les demandes de chacune des parties.

### ***La connaissance des frais totaux de résiliation***

[31] Les demandeurs désirent connaître le total des frais de résiliation payés aux défenderesses.

[32] Le Tribunal n'est pas convaincu de la nécessité de connaître ces montants puisque la Cour d'appel a choisi le mode de recouvrement individuel pour chacun des consommateurs qui produira une réclamation. En toute connaissance de cause, la Cour d'appel refuse le recouvrement collectif qui aurait permis « *d'étendre la responsabilité du défendeur à toute la mesure du préjudice causé, plutôt que de la limiter à indemniser seulement les membres qui produisent une réclamation individuelle* »<sup>4</sup>.

[33] Comme cela est rappelé au paragraphe 80 de la décision de la Cour d'appel, citant avec approbation la décision *Marcotte* de la Cour suprême<sup>5</sup>, il aurait été possible de demander aux défenderesses des informations qui auraient permis d'obtenir des informations suffisamment précises pour ordonner éventuellement un recouvrement collectif, ce qui ne fut pas fait dans le présent dossier :

Comme le signale le juge Gascon, c'est au représentant du groupe qu'il incombe de prouver que le recouvrement collectif est possible. Cependant, Desjardins est tenue de fournir les renseignements qui permettront à celui-ci de faire cette preuve. Le recouvrement individuel ne sera ordonné que si Desjardins est incapable, en agissant avec diligence raisonnable, de fournir les renseignements qui permettront de calculer avec suffisamment de précision le montant des demandes qui ne sont pas prescrites. Ainsi qu'il a été ordonné au procès, les autres détails relatifs à la procédure de recouvrement seront réglés à une date ultérieure par la Cour supérieure.

[34] Ainsi donc, au lieu d'établir une somme globale afin d'indemniser l'ensemble des consommateurs en vue de les distribuer entre eux, ce sont des indemnités que chaque consommateur devra réclamer. Selon toute vraisemblance, le choix de la Cour d'appel risque de mener à une condamnation globale inférieure puisque des consommateurs ne réclameront pas leur dû.

[35] À la lumière des conséquences de cette décision, le Tribunal ne voit aucune utilité à informer les demandeurs de ce qu'ils auraient pu obtenir comme condamnation si la Cour d'appel avait rendu une décision différente.

---

<sup>3</sup> Par. 82 et 83.

<sup>4</sup> Par. 76

<sup>5</sup> *Marcotte c. Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2014 CSC 57, paragr. 32.

***La nomination d'un expert pour assister le Tribunal***

[36] Les demandeurs souhaitent que le Tribunal ordonne la nomination d'un expert afin de l'assister quant au calcul des indemnités à être versées aux membres du groupe.

[37] Les défenderesses demandent que le Tribunal impose aux consommateurs de compléter un formulaire et que des copies soient transmises aux avocats des demandeurs, aux avocats des défenderesses et au greffe. Cette manière de procéder constitue un frein aux réclamations des consommateurs alors que le législateur veut faciliter l'exercice des actions collectives, pas les compliquer.

[38] En principe, comme le prescrit le Code de procédure civile, le greffier de la Cour reçoit les réclamations des membres du groupe :

**599.** (...) Les membres, dans l'année qui suit la publication de l'avis, produisent leur réclamation au greffe du district dans lequel l'action collective a été entendue ou de tout autre district indiqué par le tribunal.

[39] Dans sa décision, la Cour d'appel rapporte deux décisions judiciaires où le processus de recouvrement individuel fut utilisé; aucune ne semble concerner un dossier en matière de consommation et un aussi grand nombre de réclamants potentiels.

[40] La preuve<sup>6</sup> révèle que les frais de résiliation ont dépassé 250 \$ à l'égard de 14 388 comptes détenus par des clients de téléphonie cellulaire<sup>7</sup>. Vu le nombre de personnes visées par le groupe (qui inclut en plus les clients de téléphonie filaire), et puisque le greffe ne jouit pas des outils technologiques pour réaliser ce travail, que l'on pense à un site Internet où les consommateurs pourraient compléter en ligne leur demande de réclamation ou des fichiers automatisés de gestion des demandes, le Tribunal est d'avis qu'une personne ou une organisation habituée à ce genre de démarches devrait être mandatée.

[41] Les avocats des parties sont invités à soumettre au Tribunal le nom d'une personne ou d'une organisation qui pourrait gérer de manière neutre, au nom de la Cour, les réclamations individuelles des membres du groupe et qui favoriserait l'usage des technologies dans les relations avec les membres. À défaut d'entente entre elles, les parties peuvent faire chacune leur recommandation.

[42] Quant aux honoraires pour cet administrateur, le Tribunal invite les parties à convenir du mode de rémunération, quitte à réduire, en partie du moins, les indemnités à être ultérieurement versées aux membres du groupe.

---

<sup>6</sup> DC-1.

<sup>7</sup> C'est dire qu'un plus grand nombre de personnes ont des frais de résiliation qui ont dépassé 226,71 \$.

***Le processus de réclamation suggéré par les défenderesses***

[43] Les défenderesses suggèrent au Tribunal un processus auxquels les membres doivent se soumettre afin de produire leur réclamation personnelle.

[44] Lors de l'audience, l'avocat des défenderesses a fait preuve de plus d'ouverture quant à la transmission possible de communications par courriel aux membres que le texte de sa procédure. Il a raison. Pour favoriser une approche optimale de réclamation par les membres, il faut simplifier le plus possible le processus.

[45] Or, les défenderesses proposent un formulaire plutôt lourd, alors qu'elles jouissent des fichiers informatiques qui contiennent la plupart des informations qu'elles demandent aux consommateurs de fournir.

[46] Premièrement, les défenderesses proposent que les membres du groupe identifient, non pas leur numéro de téléphone, mais leur numéro de dossier à partir des factures qu'ils auraient conservées. À l'ère du numérique, il est étonnant que des consommateurs conservent des factures qui remontent à 13 ans.

[47] Bien plus, les défenderesses proposent que les consommateurs devraient préciser quels services furent résiliés et pour lesquels ils ont payé des frais, étant entendu que le client pouvait résilier plus d'un service à la fois et que le service de télévision intégrée à la facture du consommateur était exclu du recours. Comment est-ce raisonnablement possible à moins d'avoir conservé ses factures pendant une si longue période?

[48] Il est utile de rappeler ce pourquoi l'action collective a été accueillie. Cette action est en lien avec des frais de résiliation, c'est dire que, en principe, les consommateurs ne font plus en principe affaires avec les défenderesses, surtout après avoir payé de déraisonnables frais de résiliation ! Après avoir cessé de faire affaires avec une entreprise il y a plus de dix ans, n'est-ce pas une raison de ne pas conserver des factures?

[49] Faisons un parallèle. Généralement, au Canada, les documents fiscaux et leurs pièces justificatives doivent être conservés pendant une période de 6 ans<sup>8</sup>. Une facture de téléphonie filaire ou de téléphonie cellulaire ayant moins d'importance que des documents fiscaux, il serait étonnant que le consommateur moyen conserve ainsi ses factures de télécommunications.

[50] Demander à un consommateur de compléter le formulaire en fournissant un numéro qu'il n'a pas en sa possession conduirait à une négation de l'action collective et ne profiterait qu'aux défenderesses.

---

<sup>8</sup> <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/tenue-registres-comptables/conserver-vos-registres-pendant-combien-temps-comment-obtenir-permission-detruire-avant-fin-delai-conservation.html#cmbtmps>

[51] Lors de l'audition, le procureur des défenderesses a fait preuve de souplesse en reconnaissant qu'il n'était pas nécessaire de fournir ce numéro; c'est donc dire que cette référence peut apparaître de manière optionnelle.

[52] Il est vrai que le groupe est formé de personnes qui ont conclu un contrat avant le 30 juin 2010. Dans le formulaire proposé, il est demandé d'indiquer si la personne avait conclu un tel contrat avant le 30 juin 2010. Qui, sans avoir une copie de ses factures, est en mesure de l'affirmer? Le simple fait de le demander à une personne qui ne le sait pas est un frein à une réclamation de sa part. Le citoyen moyen qui ne le sait pas ne réclamera pas, de peur de se faire accuser d'avoir réclamé quelque chose qui ne lui revient pas. Suivant le formulaire proposé, le consommateur doit signer « *sous peine de parjure en vertu des lois du Canada, que les informations dans ce formulaire de réclamation sont fidèles et exactes* ». Et le consommateur doit en plus reconnaître que sa « *réclamation pourrait être assujettie à des vérifications, un contrôle et une révision judiciaire* ».

[53] Voyons d'autres questions qui freineront l'envie d'un consommateur moyen :

Depuis le 1er octobre 2007, est-ce que TELUS vous a facturé et lui avez-vous payé des frais de résiliation supérieurs à la somme de 226,71\$ en vertu du Contrat de téléphonie sans fil? Oui ou non

Depuis le 1er octobre 2007, est-ce que TELUS vous a facturé et lui avez-vous payé des frais de résiliation supérieurs à la somme de 201,38\$ en vertu du Contrat de téléphonie filaire/Internet? Oui ou non

[54] Par la suite, d'autres questions anéantissent définitivement l'envie du consommateur le plus audacieux de déposer une réclamation :

Si vous avez répondu « Oui » à la Question 4 dans cette Section, veuillez indiquer le montant total des frais de résiliation que vous réclamez à TELUS (cette somme doit correspondre aux frais de résiliation payés à TELUS moins la somme de 226,71\$).

Montant total : \_\_\_\_\_ \$

(joindre toute facture ou pièce justificative à l'appui de votre réclamation, si disponible)

Si vous avez répondu « Oui » à la Question 4 dans cette Section, veuillez indiquer ci-dessous la date du paiement des frais de résiliation.

Date du paiement : \_\_\_\_\_

Si vous avez répondu « Oui » à la Question 4 dans cette Section, veuillez indiquer le montant total des frais de résiliation que vous réclamez à TELUS (cette somme correspond aux frais de résiliation payés à TELUS moins la somme de 201,38\$).

Montant total réclamé à TELUS : \_\_\_\_\_ \$

Si vous avez répondu « Oui » à la Question 4 dans cette Section, veuillez indiquer ci-dessous la date du paiement des frais de résiliation.

Date du paiement : \_\_\_\_\_

[55] Serait bien malin de répondre quiconque ne dispose pas de ses vieilles factures d'avant 2010!

[56] Après l'analyse du formulaire proposé, discutons du lourd processus proposé. Ce formulaire, accompagné des pièces justificatives numérisées, devrait être transmis à cinq adresses courriel, soient celles des défenderesses, des deux avocats en demande et des deux avocats en défense. En plus, les factures doivent être numérisées et jointes au formulaire. Cette façon de procéder est un autre frein à l'exercice du droit des membres de recevoir compensation.

[57] Le juge Clément Gascon, dans *Marcotte c. Banque de Montréal*<sup>9</sup>, a tracé le pourtour d'un recouvrement individuel pour le remboursement de frais de conversion facturés illégalement sur des cartes de crédit :

[1202] Dans ce contexte, il semble que l'on pourrait aisément réaliser un recouvrement individuel optimal à partir des données dont disposent les banques. La preuve documentaire versée au dossier confirme que ces données sont généralement disponibles pour les années en question. Le processus de réclamation pourrait ainsi être initié à partir de ces données plutôt que par le dépôt de réclamations individuelles de la part de chaque membre du sous-groupe.

[1203] Par exemple, rien n'empêcherait que les banques initient le processus de réclamations individuelles par l'envoi d'une lettre aux personnes identifiées dans leurs registres détenant une carte de crédit personnelle et pour laquelle des frais de conversion de devises ont été facturés pendant la période applicable.

[1204] Cette lettre pourrait se lire en partie comme ceci :

*Cher détenteur de carte,*

*Selon les données de nos registres, vous résidez au Québec et êtes détenteur d'une carte de crédit personnelle à qui des frais de conversion de devises étrangères ont été facturés entre le 17 avril 2000 et le 31 décembre XXXX.*

*À ce titre, à la suite d'un jugement rendu par la Cour supérieure du Québec le xxx 2009, vous êtes éligible à recevoir un remboursement des frais de conversion de devises ainsi facturés et qui ont été payés.*

*Afin de confirmer votre éligibilité à ces remboursements, nous vous prions de nous confirmer, par retour du courrier, les informations suivantes:*

	<i><b>oui</b></i>	<i><b>non</b></i>
<i>a) Entre le 17 avril 2000 et le 31 décembre XXXX, au moment de la première utilisation de votre carte de crédit ou de tout renouvellement subséquent de celle-ci, votre intention était d'utiliser votre carte de crédit pour des fins personnelles et, au moins en partie, pour des fins autres que votre commerce ?</i>		
<i>b) Entre le 17 avril 2000 et le 31 décembre XXXX, lors de l'utilisation de votre carte de crédit ou de tout renouvellement subséquent de celle-ci, vous étiez résident au Québec ?</i>		
<i>c) Les frais de conversion de devises étrangères qui vous ont été facturés entre le 17 avril 2000 et</i>		

<sup>9</sup> 2009 QCCS 2764.

le 31 décembre XXXX ont été payés ?
d) Entre le 17 avril 2000 et le 31 décembre XXXX, la date de la première utilisation de votre carte de crédit ou de tout renouvellement subséquent de celle-ci est survenue aux environs du _____.

[58] Le Tribunal partage cette approche facilitante proposée par le juge Gascon.

[59] Le processus de transmission des avis et la transmission par les membres pourrait se faire de la façon suivante :

- L'usage du courriel et de l'internet doivent être privilégiés;
- À défaut d'une adresse courriel ou pour lesquels courriels il y aurait rejet, une lettre par la poste devrait être transmise à la dernière adresse connue;
- Tant le courriel que la lettre devraient inviter le membre à se rendre sur un site Internet afin de répondre à de simples questions et d'y déposer, si cela est possible, les pièces justificatives;
- Ce site serait géré par l'administrateur et pourrait être consulté par les parties, leurs avocats et le Tribunal;
- L'administrateur recevrait les réclamations postales et les intégrerait sur le site;
- À la date finale pour le dépôt des réclamations, les défenderesses bénéficieraient d'un délai pour vérifier les identités des membres et proposer les sommes auxquelles ils auraient droit;
- À la lumière de ces informations, après paiement des honoraires de l'administrateur, le Tribunal autoriserait la distribution des remboursements aux membres.

[60] Essentiellement, le message qui pourrait être transmis aux membres pourrait se dire ainsi :

*Madame, Monsieur,*

*Alors que vous étiez client de Telus mobilité ou de Société Telus communications au terme d'un contrat de téléphonie filaire ou sans fil conclu avant le 30 juin 2010, vous y avez mis fin avant le terme convenu et vous avez été appelés à payer des frais de résiliation.*

*Dans la mesure où les frais de résiliation excédaient la somme de 226,71 \$ pour la téléphonie cellulaire et 201,38\$ pour la téléphonie filaire, ceux-ci ont été jugés excessifs par la Cour d'appel du Québec le 25 juin 2019<sup>10</sup>.*

---

10

*En autant que ces frais ont été facturés après le 1<sup>er</sup> octobre 2007, vous êtes éligibles à recevoir un remboursement. Seules les personnes physiques qui résidaient alors au Québec ont droit à ce remboursement.*

*Il est possible que vous n'ayez pas conservé vos factures de l'époque démontrant les frais que vous avez payés et le moment où vous les avez payés. Malgré cela, si vous manifestez votre intérêt d'obtenir un remboursement, ces entreprises vérifieront dans leurs registres et feront rapport à la Cour qui, après paiement des frais, ordonnera le paiement si vous y avez droit.*

*Afin de confirmer votre intention de réclamer, vous devez simplement vous rendre sur le site Internet XXX et répondre à quelques questions.*

*(formule de salutation)*

*(S) L'administrateur nommé par la Cour supérieure pour superviser le processus de remboursement*

[61] Le site Internet devrait permettre de répondre à des questions qui s'apparenteraient aux suivantes :

*Nom et Adresse actuelle :*

*Adresses que vous avez eu entre le 1<sup>er</sup> octobre 2007 et le moment où vous auriez fin au contrat :*

*Utilisiez-vous principalement les services fournis en vertu de ce contrat à des fins d'affaires, pour votre travail ou une entreprise? Oui ou non*

*Etes-vous actuellement un client de Telus communications ou Société TELUS communications ? Oui ou non.*

*Si vous avez répondu oui à la question précédente, et si vous avez une facture à portée de la main, indiquez votre numéro de client :*

*Acceptez-vous que ces entreprises vous remboursent par un crédit sur votre compte ? Oui ou non*

*Si vous détenez une facture démontrant votre numéro de compte et/ou les frais de résiliation demandés et/ou le paiement de ceux-ci, vous pouvez les déposer en pièces jointes sur ce site.*

[62] Les parties sont invitées à faire des recommandations au Tribunal en s'inspirant de la démarche qui précède afin de parfaire le processus.

[63] Entre-temps, les défenderesses sont invitées à indiquer certaines informations plus détaillées dans les conclusions de ce jugement. Ces informations seront utiles au Tribunal et à l'administrateur pour valider la démarche envisagée et proposer un mandat.

### **Les intérêts légaux et l'indemnité additionnelle**

[64] La Cour d'appel est muette à l'égard de l'intérêt légal et de l'indemnité additionnelle. Il n'appartient pas à ce Tribunal de se substituer à la Cour d'appel qui n'a pas statué sur la question.

[65] L'article 1618 du Code civil prescrit que les dommages intérêts autres que ceux résultant du retard dans l'exécution d'une obligation de payer une somme d'argent portent intérêts au taux légal, depuis la demeure ou depuis toute autre date postérieure que le Tribunal estime approprié eu égard à la nature du préjudice et aux circonstances.

[66] N'ayant pas de preuve de la demeure, le Tribunal est d'avis que l'intérêt légal commence à courir à compter de la date du dépôt de la demande de l'action collective (12 septembre 2012) ou plus tard, savoir la date où les frais de résiliation ont été payés si tel est le cas.

### **Les motifs de défense des défenderesses en regard des réclamations potentielles**

[67] Les défenderesses soutiennent qu'elles sont en droit de faire valoir en regard des déclarations de l'un ou l'autre des réclamants des questions individuelles, notamment la compensation pour d'autres comptes impayés ou leur faillite.

[68] De fait, le choix de procéder par recouvrement individuel permet aux défenderesses de soulever des moyens de défense en regard de l'un ou l'autre des consommateurs.

[69] Bien que, en principe<sup>11</sup>, le jugement qui ordonne le recouvrement individuel doive préciser les questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles des membres ainsi que le contenu de l'avis, le Tribunal considère que la Cour d'appel, qui a décidé d'un recouvrement individuel sans en dire davantage, lui laisse également le loisir de parfaire l'encadrement de ce recouvrement.

[70] Ces questions doivent être débattues lors de la prochaine étape de cette démarche.

### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[71] **DÉFINIT** le groupe visé par le présent recours de la manière suivante :

« Toutes les personnes physiques domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec, qui, depuis le 1er octobre 2007, ont acquitté aux défenderesses Société TELUS Communications ou Telus mobilité des frais de résiliation supérieurs à 201,38 \$ en vertu d'un contrat de téléphonie filaire ou de 226,71 \$ pour des services de téléphonie sans fil, en autant que ce contrat ait été conclu avant le 30 juin 2010. »

---

<sup>11</sup> Art. 599 C.p.c.

[72] **DÉCLARE** que ce jugement lie toute personne visée par ce groupe qui ne s'en est pas exclue dans les délais prescrits;

[73] **DÉCLARE** que les défenderesses doivent acquitter l'intérêt légal sur les sommes dues à chaque membre à compter du 12 septembre 2012, ou plus tard, soit la date où les frais de résiliation auraient été payés par les membres, si cette date se situe après le 12 septembre 2012;

[74] **DÉCLARE** que les défenderesses n'ont pas à acquitter l'indemnité additionnelle sur ces sommes;

[75] **DEMANDE** aux parties de soumettre, conjointement de préférence, une suggestion de mandat qui pourrait être confié à un administrateur et de soumettre une proposition de la part de ce dernier sur un processus qui s'inspirerait des paragraphes 59 à 61 de ce jugement;

[76] **DEMANDE** aux parties de soumettre au Tribunal les questions qui restent à déterminer pour décider des réclamations individuelles des membres du groupe, et ce, dans un délai de 45 jours à compter de ce jugement;

[77] **DEMANDE** à chacune des défenderesses de faire connaître 1) le nombre potentiel de membres qui pourraient formuler une demande de remboursement, 2) le nombre d'adresses courriel qu'elles détiennent en regard de ces membres, 3) si elles connaissent le montant payé pour la résiliation de chacun des contrats, 4) si elles connaissent la date du paiement des frais de résiliation et 5) si elles ont les adresses postales de ces membres;

[78] **LE TOUT** sans frais de justice.

**CLÉMENT SAMSON, j.c.s.**

BGA avocats, Casier # 72  
Mes David Bourgoïn et Benoît Gamache  
Avocats des demandeurs

Stikeman Elliott  
Me Yves Martineau  
1155, boul. René-Lévesque Ouest, 40<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 3V2  
Avocats des défenderesses

Date d'audience : 14 juillet 2020