

CANADA

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-000572-111

HUGUETTE CHARBONNEAU
DANEAU, résidant et domiciliée au
2631, rue Sicard, MONTRÉAL
(Québec) H1V 2Y8;

Demanderesse

c.

BELL CANADA, personne morale
légalement constituée, ayant son siège
social au 1, Carrefour Graham-Bell,
Immeuble A, 7^e étage, MONTRÉAL
(Québec) H3E 3B3;

-et-

BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN
COMMANDITE, société légalement
constituée, ayant une place d'affaires au
1, Carrefour Graham-Bell, Immeuble A, 7^e
étage, MONTRÉAL (Québec) H3E 3B3;

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE L'ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE
(Article 583 C.p.c)

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE DE L'ACTION
COLLECTIVE MODIFIÉE, LA DEMANDERESSE HUGUETTE CHARBONNEAU
DANEAU EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

I. L'AUTORISATION DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Tel qu'il appert du dossier de la Cour, l'Honorable Guylène Beaugé j.c.s. de la Cour supérieure de Montréal a accueilli en date du 9 juin 2014 la Demande pour autorisation d'exercer une action collective en l'instance (le « Jugement en autorisation ») et a accueilli en partie en date du 25 novembre 2015 la Demande en modification et en scission de groupe (le « Jugement en



scission de groupe ») contre Bell Canada (« Bell Canada ») et Bell ExpressVu société en commandite (« Bell ExpressVu ») et a attribué à la demanderesse Huguette Charbonneau Daneau (la « Demanderesse ») le statut de représentante des membres du groupe (collectivement les « Membres du Groupe ») faisant partie du groupe suivant (le « Groupe ») :

« Toute personne physique au Canada qui s'est abonnée aux services de téléphonie filaire, aux services Internet et/ou aux services de télévision (les "Services") de Bell Canada et/ou de Bell ExpressVu société en commandite à la suite d'une visite porte-à-porte entre le 1^{er} décembre 2007 et le 29 juin 2011 inclusivement, et qui s'est vue facturer à des tarifs supérieurs à ceux qui lui avaient été indiqués pour les Services; »

et

« Toute personne physique au Canada qui s'est abonnée aux services de téléphonie filaire, aux services Internet et/ou aux services de télévision (les "Services") de Bell Canada et/ou de Bell ExpressVu société en commandite sur la base d'une publicité entre le 1^{er} décembre 2007 et le 29 juin 2011 inclusivement, et qui s'est vue facturer des frais obligatoires supplémentaires comme des frais Touch-Tone, de location de modem Internet, MSN Premium Service, d'accès au réseau, de service numérique, de location de récepteur HD pour la Télé Fibe RVP et/ou de connexion de réseau interurbain. »

le tout tel qu'il appert plus amplement du Jugement en autorisation tel que modifié par le Jugement en scission de groupe produit au soutien des présentes respectivement sous les cotes P-1A et P-1B;

2. Par cette Demande introductive d'instance modifiée, la Demanderesse s'adresse à la Cour dans le cadre d'une action collective pour le compte des Membres du Groupe contre les Défenderesses pour réclamer les dommages subis par les Membres du Groupe relativement à des indications et/ou représentations fausses ou trompeuses données dans le but de promouvoir les Services en les annonçant à des prix inférieurs à ceux que les Membres du Groupe ont dû payer;
3. La présente action collective consiste en une action en dommages-intérêts et en dommages exemplaires, et se fonde notamment sur les dispositions applicables de la *Loi sur la concurrence*¹, de la *Loi sur la protection du*



¹ L.R.C., (1985), ch. C-34

*consommateur*² et des lois similaires des autres provinces du Canada (collectivement la « L.p.c. ») et du *Code civil du Québec*³ (« C.c.Q. »);

II. LA DESCRIPTION DES PARTIES

a) **La Demanderesse Huguette Charbonneau Daneau**

4. Tel que plus amplement allégué ci-après dans la présente Demande introductive d'instance modifiée, la Demanderesse est Membre du Groupe pour le compte duquel elle exerce la présente action collective étant donné qu'elle s'est vue facturer à au moins une occasion [...] entre le 1^{er} décembre 2007 et le 29 juin 2011 (la « Période Visée ») des frais obligatoires supplémentaires ou à des tarifs supérieurs à ceux qui lui avaient été indiqués par les Défenderesses relativement aux Services;
5. En date des présentes, la Demanderesse est retraitée, mais lors du dépôt de la Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant le 21 février 2012, elle enseignait l'informatique en entreprise;

b) **La Défenderesse Bell Canada**

6. La Défenderesse Bell Canada œuvrait au cours de la Période Visée et œuvre toujours en date des présentes notamment dans le domaine des services de télécommunications, le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports provenant du Registre des entreprises du Québec (REQ) de la Défenderesse Bell Canada en dates respectives du 20 octobre 2010 et du 11 juin 2015 produits en liasse au soutien des présentes sous les cotes **P-2A et P-2B**;
7. La Défenderesse Bell Canada fait partie du groupe de sociétés contrôlées par la société BCE Inc. qui se décrit comme étant la plus grande entreprise de communications au Canada, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site Internet de la société BCE Inc. en date du 13 avril 2010 produit en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-3**;
8. La société BCE Inc. a réalisé au cours des années 2007 à 2011 des revenus annuels moyens de plus de DIX-HUIT MILLIARDS DE DOLLARDS (18 000 000 000 \$) et un bénéfice net après impôt moyen de plus de DEUX MILLIARDS TROIS CENT MILLIONS (2 300 000 000 \$) par année au cours de la même période, le tout tel qu'il appert plus amplement des Rapports annuels 2007 à 2011 de la société BCE Inc. produits en liasse au soutien des présentes sous les cotes **P-4A à P-4E**;
9. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell Canada fournissait et continue toujours en date des présentes à fournir des services et produits de télécommunications filaires résidentiels, y compris au moyen de la technologie fibre, le tout tel qu'il appert des modalités des services non réglementés de

² RLRQ, chapitre P.40.1

³ RLRQ, chapitre C-1991



téléphonie locale – marchés consommateurs, produites au soutien des présentes sous la cote **P-5**;

10. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell Canada fournissait aussi et continue toujours en date des présentes à fournir des services Internet pour des clients résidentiels, le tout tel qu'il appert plus amplement du contrat de service Internet résidentiel produit au soutien des présentes sous la cote **P-6**;
11. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion de ses produits et services à travers le Canada;
12. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell Canada avait et continue toujours en date des présentes à avoir son siège social dans la province de Québec;

c) La Défenderesse Bell ExpressVu société en commandite

13. La Défenderesse Bell ExpressVu est une société en commandite qui au cours de la Période Visée et œuvre toujours en date des présentes notamment dans le domaine des services de télécommunications en radiodiffusion et télévision par satellite destinés à des clients résidentiels, le tout tel qu'il appert plus amplement du rapport provenant du Registre des entreprises du Québec (REQ) de la Défenderesse Bell ExpressVu société en commandite en dates respectives du 15 septembre 2011 et du 12 juin 2015 produits au soutien des présentes sous la cote **P-7A et P-7B**;
14. La Défenderesse Bell ExpressVu société en commandite fait partie du groupe de personnes morales contrôlées par la société BCE Inc., le tout tel qu'il appert plus amplement d'un extrait du site Internet de la société BCE Inc. produit en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-3** et de l'organigramme de la société BCE Inc. déposé auprès du CRTC produit au soutien des présentes sous la cote **P-8**;
15. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell ExpressVu société en commandite faisait la promotion de ses produits et services à travers le Canada;
16. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell ExpressVu société en commandite avait et continue toujours d'avoir des places d'affaires dans la province de Québec;

III. LA SITUATION MISE À JOUR EN 2011 PAR LE BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA CONCERNANT LES DÉFENDERESSES

17. Le 28 juin 2011, le Bureau de la concurrence du Canada (le « Bureau de la concurrence ») a annoncé (l' « Annonce du 28 juin 2011 ») qu'il avait conclu une entente avec la Défenderesse Bell Canada exigeant que cette dernière paie une amende de DIX MILLIONS DE DOLLARS (10 000 000 \$) pour publicité trompeuse (l' « Amende de 10 000 000 \$ »), le tout tel qu'il appert plus



amplement de ladite annonce du Bureau de la concurrence produite au soutien des présentes sous la cote **P-9**;

18. L'Amende de 10 000 000 \$ imposée à la Défenderesse Bell Canada par le Bureau de la concurrence est le montant maximal prévu par la *Loi sur la Concurrence* pour ce type d'infraction;
19. L'Annonce du 28 juin 2011 du Bureau de la concurrence, pièce **P-9**, indique, entre autres, qui ce suit :
 - a) Entre le mois de décembre 2007 et le 28 juin 2011, la Défenderesse Bell Canada « *a facturé des tarifs supérieurs à ceux annoncés, et ce, pour plusieurs services, notamment la téléphonie résidentielle, Internet, la télévision par satellite et le sans-fil* »;
 - b) « *Les prix annoncés n'étaient en fait pas disponibles, étant donné que des frais obligatoires supplémentaires, comme ceux afférents au service Touch-Tone ainsi qu'aux services de location de modem et de télévision numérique, étaient cachés aux consommateurs dans des modalités en petits caractères* »;
 - c) « *À titre d'exemple, le site web de Bell annonçait un forfait regroupant les services de téléphonie résidentielle, d'Internet et de télévision à partir de seulement 69,90\$ par mois* »;
 - d) « *Toutefois, il était impossible pour les clients de s'abonner au forfait au prix annoncé* »;
 - e) « *En fait, le prix le plus bas, avec les frais obligatoires était de 80,27\$, soit environ 15% de plus qu'annoncé* »;
 - f) « *Les clients s'abonnant à ces services séparément étaient eux aussi prises avec la même information trompeuse, du fait que les frais supplémentaires étaient exclus du prix annoncé* »;
20. L'Annonce du 28 juin 2011 du Bureau de la concurrence, pièce **P-9**, faisait suite au consentement signé entre les Défenderesses, la société Bell Mobilité inc. et la Commissaire de la concurrence en date du 22 juin 2011 relativement aux indications fausses ou trompeuses pour promouvoir leurs services qui ont été données au public par les Défenderesses (le « Consentement »), le tout tel qu'il appert plus amplement du Consentement en date du 22 juin 2011 produit au soutien des présentes sous la cote **P-10**;
21. En vertu du Consentement, les Défenderesses ont convenus notamment, de ce qui suit :
 - a) « *Modifier toutes les publicités non conformes sur les prix dans un délai de 60 jours*; et



b) *Payer une sanction administrative pécuniaire de 10 millions de dollars* ».

22. La Défenderesse Bell Canada a reconnu par voie de communiqué de presse avoir conclu le Consentement avec le Bureau de la concurrence, le tout tel qu'il appert plus amplement du communiqué de presse de la Défenderesse Bell Canada en date du 28 juin 2011 produit au soutien des présentes sous la cote **P-11**;

23. À cet égard, le porte-parole du Bureau de la concurrence, Monsieur Greg Scott, indiquait ce qui suit au quotidien Le Journal de Montréal :

« Ils ont affiché des prix qui étaient indisponibles. Il y avait beaucoup de frais cachés, frais supplémentaires, petits caractères et modalités supplémentaires qui faisaient hausser les prix »;

le tout tel qu'il appert plus amplement dudit article intitulé « Bell prend le maximum » daté du 29 juin 2011 produit au soutien des présentes sous la cote **P-12**;

24. En vertu du même article, pièce **P-12**, la Commissaire de la concurrence Madame Mélanie Aitken (la « Commissaire de la concurrence ») indiquait ce qui suit :

« Lorsqu'un prix est proposé aux consommateurs, il doit être exact. Le fait d'inclure des modalités en petits caractères n'autorise pas les entreprises à annoncer des prix qui ne sont pas disponibles »;

25. Les Défenderesses ont ainsi donné de faux espoir et induit en erreur leurs clients sur une caractéristique principale d'un produit susceptible d'intéresser ses clients, soit le prix;

26. La Commissaire de la concurrence a conclu que, depuis décembre 2007, et au moins jusqu'au mois de juin 2011, les Défenderesses ont, de façon continue, fait la promotion de leurs services auprès du public en donnant des indications fausses ou trompeuses sur un point important, en contravention de l'alinéa 74.01(1)a) de la *Loi sur la concurrence*, le tout tel qu'il appert plus amplement du Consentement produit au soutien des présentes sous la cote **P-10**;

27. La Commissaire de la concurrence a aussi conclu ce qui suit :

a) que les Défenderesses ont donné des indications fausses ou trompeuses pour promouvoir leurs services en les annonçant à des prix inférieurs à ceux que les Défenderesses demandaient effectivement;

b) que les indications donnaient l'impression générale que les consommateurs n'avaient qu'à payer le prix mensuel annoncé plus les taxes applicables, les droits que le gouvernement exige des consommateurs, et les frais facultatifs



pour les services, alors que les consommateurs ne pouvaient acheter les services à ces prix annoncés;

- c) qu'il était nécessaire que les consommateurs prennent connaissance de modalités affichées sur le site Web des Défenderesses ou ailleurs pour déterminer les frais additionnels applicables;
- d) que les modalités ne pouvaient de toute façon modifier l'impression générale donnée par les indications auxquelles elles se rapportent;

le tout tel qu'il appert plus amplement du Consentement produit au soutien des présentes sous la cote **P-10**;

28. Les Défenderesses ont réglé l'affaire en exécutant le Consentement qui, dès son enregistrement, était exécutoire de la même manière qu'une ordonnance du Tribunal de la concurrence, le tout tel qu'il appert plus amplement du Consentement produit au soutien des présentes sous la cote **P-10**;

IV. LES INFORMATIONS FAUSSES OU TROMPEUSES RELATIVEMENT AUX PRIX POUR LES SERVICES

29. L'ensemble des Services auxquels ont souscrits la Demanderesse et les Membres du Groupe leur est généralement présenté sur une seule et même facture dont le nom de l'émetteur apparaît sous « Bell » ou « Bell Canada », le tout tel qu'il appert plus amplement, entre autres, des factures produites en liasse sous la cote **P-13**;

30. Les Défenderesses faisaient la promotion de leurs Services en omettant d'inclure tous les frais qui seraient réellement chargés à la Demanderesse et aux Membres du Groupe pour ceux-ci;

a) Publicités reçues par la Demanderesse et/ou les Membres du Groupe au cours de la Période Visée

31. La Demanderesse et les Membres du Groupe ont été exposés à bon nombre d'annonces publicitaires de la part des Défenderesses au cours de la Période Visée;

32. Les publicités papiers qu'ont reçues la Demanderesse et les Membres du Groupe portaient parfois l'identification du nom du destinataire et parfois pas;

33. La Demanderesse et les Membres du Groupe constatent que les Défenderesses indiquent souvent les modalités de leurs offres de prix proposées de la manière suivante :

- **en petits caractères difficilement lisibles; et/ou**
- **au verso de la page où se situe la publicité; et/ou**



- au verso de la page où se situe la publicité alors que la page recto contient suffisamment d'espace pour y ajouter du texte;
- suivant une note en bas de page; et/ou
- avec un caractère d'imprimerie rétrécit par rapport au reste du texte;

le tout tel qu'il appert plus amplement de pamphlets publicitaires des Défenderesses reçus par la Demanderesse et les Membres du Groupe, lesquelles sont ci-dessous plus amplement décrits;

34. À titre d'exemple, dans le pamphlet publicitaire intitulé « *Plus d'Internet pour votre \$* », la Défenderesse Bell Canada annonce un forfait pendant 8 mois avec le forfait de Bell – tous frais inclus, ce qui est erroné puisque des frais d'activation sont, entre autres, exigibles selon les notes imprimées en petits caractères situées au verso de la page où se situe la publicité, le tout tel qu'il appert plus amplement dudit pamphlet publicitaire produit au soutien des présentes sous la cote **P-14**;
35. Autre exemple, aux pamphlets publicitaires intitulés « *Profitez maintenant d'une meilleure expérience en ligne* » et « *Profitez maintenant d'une meilleure expérience en ligne* » incluant le tableau du pamphlet intitulé « *Une meilleure expérience en ligne, seulement chez Bell* », la Défenderesse Bell Canada annonce visiblement dans un tableau ses prix mensuels par forfait mais omet d'y inclure d'autres frais pertinents tel que les frais de location de modem, le tout tel qu'il appert plus amplement desdits pamphlets publicitaires produits au soutien des présentes sous les cotes **P-15** et **P-16**;
36. À ce même pamphlet publicitaire, intitulé « *Profitez maintenant d'une meilleure expérience en ligne* » incluant le tableau du pamphlet intitulé « *Une meilleure expérience en ligne, seulement chez Bell* », pièce **P-16**, la Défenderesse Bell Canada fait une comparaison des prix mensuels de ses forfaits, sans y inclure tous les frais pertinents à ses forfaits, avec les frais mensuels de son principal concurrent Vidéotron^{md};
37. Finalement, un pamphlet de la Défenderesse Bell Canada annonce des forfaits pour ses services de télévision, sans y inclure tous les frais pertinents à ses forfaits, le tout tel qu'il appert plus amplement du pamphlet reçu par la Demanderesse le 18 mars 2011 produit au soutien des présentes sous la cote **P-17**;

b) Frais Touch-Tone (les « Frais Touch-Tone »)

38. À titre d'exemple également, les Frais Touch-Tone chargés à la Demanderesse et aux Membres du Groupe n'apparaissaient pas dans les prix dont la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion;



39. Les Frais Touch-Tone étaient ajoutés au prix du service mensuel que devait payer la Demanderesse et les Membres du Groupe;
40. De nos jours, le service de téléphonie résidentielle peut très difficilement être utilisé, voire ne peut pas être utilisé, sans le service Touch-Tone;
41. Le service Touch-Tone est nécessaire et essentiel vu le type d'appareil maintenant utilisé par les clients du service de téléphonie résidentiel de la Défenderesse Bell Canada;

c) Frais de location de modem Internet (les « Frais de location de modem Internet »)

42. Autre exemple, les Frais de location de modem Internet chargés aux Membres du Groupe n'apparaissent pas dans les prix dont la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion;
43. Les Frais de location de modem Internet étaient ajoutés au prix du service mensuel que devait payer les Membres du Groupe;
44. Certains Membres du Groupe ont également été facturés pour des frais de location de modem de type Bell Fibe TV 6 pour des services Internet;
45. Le service Internet de la Défenderesse Bell Canada ne peut être utilisé sans avoir un modem;
46. Le modem est nécessaire et essentiel pour pouvoir utiliser le service Internet de la Défenderesse Bell Canada;

d) Frais MSN Premium Service (les "Frais MSN Premium Service")

47. Autre exemple, les Frais MSN Premium Service chargés aux Membres du Groupe n'apparaissent pas dans les prix dont la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion;
48. Les Frais MSN Premium Service étaient ajoutés au prix du service mensuel que devait payer les Membres du Groupe;

e) Frais d'accès au réseau (les « Frais d'accès au réseau »)

49. Autre exemple, les Frais d'accès au réseau chargés aux Membres du Groupe n'apparaissent pas dans les prix dont la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion;
50. Les Frais d'accès au réseau étaient ajoutés sous « Frais réseau » au prix du service mensuel des services Télévision que devait payer les Membres du Groupe;



51. La Défenderesse Bell Canada décrit les Frais d'accès au réseau comme suit sur son site Internet :

« En quoi consistent les frais d'accès au réseau? »

Les frais d'accès au réseau couvrent les coûts d'exploitation et d'entretien du réseau sans fil, y compris la maintenance permanente, l'installation de nouveaux équipements et la mise à jour des technologies. Ces frais ne sont pas exigés par le gouvernement fédéral ou l'un de ses organismes, ni recueillis en leur nom »

le tout tel qu'il appert plus amplement d'un extrait du site Internet de la Défenderesse Bell Canada produit au soutien des présentes sous la cote **P-18**;

52. Certains Membres du Groupe ont également été facturé pour des « Network Charges » pour des services Téléphone;

f) Frais de Service Numérique/Digital Service Fee (les « Frais de Service Numérique/Digital Service Fee »)

53. Autre exemple, la Demanderesse et les Membres du Groupe ont dû déboursier respectivement la somme de TROIS DOLLARS (3,00\$) par mois pour des Frais de Service Numérique / Digital Service Fee à leurs services Télévision, le tout tel qu'il appert plus amplement des factures produites en liasse sous la cote **P-13** et **P-19**;

54. Ces frais n'apparaissent pas dans les prix dont les Défenderesses faisaient la promotion;

55. Les Frais de Service Numérique/Digital Service Fee étaient ajoutés au prix du service mensuel que devaient payer la Demanderesse et les Membres du Groupe;

g) Frais de Télé Fibe RVP HD-Location / Fees of Fibe TV HD PVR – Rental et Fibe Télé Récepteur HD-Location /Fibe tV HD Receiver-Rental (les «Frais de Télé Fibe RVP HD-Location /Fees of Fibe TV HD PVR – Rental et Fibe Télé Récepteur HD-Location /Fibe TV HD Receiver-Rental »)

56. Autre exemple, les Frais Télé Fibe RVP HD-Location /Fees of Fibe TV HD PVR – Rental et Fibe Télé Récepteur HD-Location /Fibe TV HD Receiver-Rental sont des frais de location chargés respectivement à la Demanderesse et aux Membres du Groupe;

57. Ces frais n'apparaissent ni dans les prix dont les Défenderesses faisaient la promotion ni dans les contrats que la Demanderesse et les Membres du Groupe ont respectivement signés;



58. Les Frais Télé Fibe RVP HD-Location /Fees of Fibe TV HD PVR – Rental et Fibe Télé Récepteur HD-Location /Fibe TV HD Receiver-Rental étaient ajoutés au prix du service mensuel que devait payer la Demanderesse et les Membres du Groupe;
- h) Frais divers/Frais de connexion réseau interurbain (les « Frais divers/Frais de connexion réseau interurbain »)**
59. Autre exemple, les Frais divers, dont, entre autres, les Frais de connexion au réseau interurbain chargés aux Membres du Groupe n'apparaissent pas dans les prix dont les Défenderesses faisaient la promotion;
60. Les Frais de connexion au réseau interurbain étaient ajoutés au prix du service mensuel que devait payer les Membres du Groupe;
61. Considérant que la Demanderesse n'a pas encore pu avoir accès à la documentation recueillie par le Bureau de la concurrence dans le cadre de son enquête ayant mené à l'exécution du Consentement, pièce **P-10**, et considérant également que la Demanderesse n'a pas pu encore avoir accès à l'ensemble du matériel promotionnel des Défenderesses utilisé par ces dernières au cours de la Période Visée qui contenait des indications fausses ou trompeuses, la Demanderesse réserve ses droits de modifier la présente Demande introductive d'instance modifiée pour alléguer des faits additionnels qui se rapportent au présent litige lorsqu'elle aura eu accès au matériel promotionnel des Défenderesses utilisé par ces dernières au cours de la Période Visée;

V. LE CAS DE LA DEMANDERESSE

62. La Demanderesse a contracté les services de téléphonie, Internet et télévision auprès de la Défenderesse Bell Canada le 18 mars 2011, le tout tel qu'il appert plus amplement du Formulaire d'abonnement multiproduits de Bell Canada, produit au soutien des présentes sous la cote **P-20A** et du Contrat de service pour les consommateurs produit au soutien des présentes sous la cote **P-20B**;
63. Dans les faits, c'est un représentant conseiller de la Défenderesse Bell Canada, M. « Mustapha », qui s'est présenté chez la Demanderesse;
64. Le prix des services tel que contractés par la Demanderesse était de SOIXANTE-HUIT ET VINGT-HUIT (68,28 \$) plus QUINZE DOLLARS (15,00 \$) d'option télévision, le tout tel qu'il appert dudit contrat, pièce **P-20A**;
65. Le montant total de QUATRE-VINGT-TROIS DOLLARS ET VINGT-HUIT CENTS (83.28\$) se divise ainsi :
- **Téléphonique résidentielle : VINGT DOLLARS TRENTE-TROIS CENTS (20,33 \$);**
 - **Internet : VINGT-NEUF DOLLARS QUATRE-VINGT-QUINZE (29,95 \$);**
 - **Télévision : TRENTE-TROIS DOLLARS (33,00 \$), lequel inclus un supplément de QUINZE DOLLARS (15,00 \$) pour l'option à la carte 15;**



le tout tel qu'il appert plus amplement de la pièce **P-20A**;

66. Le 6 mai 2011 et par la suite, la Demanderesse s'est vue facturer durant la Période Visée par les Défenderesses des frais obligatoires supplémentaires ou à des tarifs supérieurs à ceux qui lui avaient été offerts initialement par les Défenderesses relativement aux Services, le tout tel qu'il appert des factures produites en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-13**;
67. Le ou vers le 20 mai 2011, la Demanderesse a transmis une plainte à M. John DiNardo, Vice-président Expérience client de Bell, afin de dénoncer les prix chargés par la Défenderesses Bell Canada, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre produite au soutien des présentes sous la cote **P-21**;
68. En réponse à la plainte formulée par la Demanderesse, celle-ci a reçu une lettre de M. John DiNardo, Vice-président Expérience client de Bell, indiquant erronément que le prix convenu pour le service téléphonie résidentielle était de TRENTE-NEUF ET QUATRE-VINGT-TREIZE DOLLARS (39,93 \$), le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite lettre produite au soutien des présentes sous la cote **P-22**;
69. Le ou vers le 23 mai 2011, la Demanderesse a également transmis une plainte auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes concernant les prix chargés par la Défenderesse Bell Canada, le tout tel qu'il appert plus amplement de ladite plainte produite au soutien des présentes sous la cote **P-23**;

VI. LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRE DU GROUPE

70. Les Membres du Groupe sont liés contractuellement aux Défenderesses par un contrat d'adhésion dont les stipulations essentielles ont été imposées par les Défenderesses aux Membres du Groupe;
71. Chacun des Membres du Groupe a été lié contractuellement avec l'une ou l'autre ou les deux Défenderesses pendant la Période Visée pour un ou plusieurs des Services;
72. Chacun des Membres du Groupe a été exposé à des annonces publicitaires et/ou des représentations fausses ou trompeuses de la part des Défenderesses;
73. Les agissements illégaux des Défenderesses ont causé des dommages à chacun des Membres du Groupe en leur laissant faussement croire qu'ils bénéficiaient d'un prix avantageux pour un ou plusieurs des Services souscrits auprès des Défenderesses;



74. Les Membres du Groupe ont donc subi un préjudice à cause des agissements illégaux des Défenderesses et sont en droit de leur réclamer des dommages (incluant des dommages punitifs);
75. Au soutien de leur recours contre les Défenderesses, la Demanderesse et les Membres du Groupe invoquent, entre autres, les articles 29, 36, 52, et 74.01 de la *Loi sur la concurrence*, les articles 219, 224, 225 et 230 de la L.p.c. du Québec et les dispositions similaires de la L.p.c. dans les autres provinces canadiennes et les dispositions applicables du C.c.Q. et de la *Common Law* ;

VII. LES DOMMAGES

76. Les faits allégués dans la présente Demande introductive d'instance modifiée établissent l'existence d'actes illégaux, d'abus de droit et de représentations fausses ou trompeuses de la part des Défenderesses envers la Demanderesse et les Membres du Groupe constituant une faute civile des Défenderesses envers la Demanderesse et les Membres du Groupe;
77. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part des Défenderesses envers la Demanderesse et les Membres du Groupe;
78. La Demanderesse et les Membres du Groupe sont en droit de réclamer des Défenderesses à titre de dommages-intérêts compensatoires le montant des frais obligatoires supplémentaires qu'ils se sont vus facturés par les Défenderesses comme des frais Touch-Tone, de location de modem Internet, MSN Premium Service, d'accès au réseau, de service numérique, de location de récepteur HD pour la Télé Fibe RVP et de connexion de réseau interurbain et des frais qu'ils se sont vus facturer à des tarifs supérieurs à ceux qui leur avaient été indiqués par les Défenderesses pour les Services n'importe quand au cours de la Période Visée au Canada;
79. La Demanderesse et les Membres du Groupe sont aussi en droit de réclamer des Défenderesses des dommages-intérêts au montant de 100,00 \$ chacun pour compenser les troubles et inconvénients que les actes illégaux et les représentations fausses ou trompeuses des Défenderesses leurs ont occasionnés;
80. La Demanderesse et les Membres du Groupe sont également en droit de réclamer des Défenderesses des dommages-intérêts punitifs au montant de 1000,00 \$ chacun en vertu de la L.p.c.;
81. Les dommages précités subis par la Demanderesse et les Membres du Groupe résultent directement des agissements illégaux des Défenderesses;



VIII. LES QUESTIONS COLLECTIVES

82. Les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de la présente action collective sont les suivantes :
- a. Les Membres du Groupe ont-ils contractés un service de téléphonie résidentielle, Internet et/ou de télévision n'importe quand entre le 1^{er} décembre 2007 et le 29 juin 2011 inclusivement?
 - b. Les Défenderesses ont-elles commis une ou des fautes génératrices de responsabilité?
 - c. Les agissements reprochés aux Défenderesses ont-ils causés des dommages aux Membres du Groupe?
 - d. Les Défenderesses sont-elles responsables des dommages subis par les Membres du Groupe en vertu de la L.p.c. ou de toute autre loi provinciale similaire applicable?
 - e. Les Défenderesses sont-elles responsables des préjudices subis par les Membres du Groupe en vertu de la *Loi sur la concurrence*?
 - f. La Demanderesse et les Membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs?
83. Pour les motifs énoncés aux présentes, la Demanderesse soumet que le Tribunal devrait répondre par l'affirmative à chacune de ces questions;
84. Le 4 juillet 2011, les procureurs de la Demanderesse ont fait signifier aux Défenderesses, avec copie à leurs procureurs, une mise en demeure en conservation de la preuve afférente au présent dossier judiciaire, le tout tel qu'il appert plus amplement de la lettre de mise en demeure du 4 juillet 2011 des procureurs soussignés produite au soutien des présentes sous la cote **P-24**;
85. La présente Demande introductive d'instance modifiée est bien fondée en faits et en droit;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL:

ACCUEILLIR la présente Demande introductive d'instance modifiée;

ACCUEILLIR la présente action collective pour tous les Membres du Groupe;

CONDAMNER les Défenderesses Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite à payer à la Demanderesse ainsi qu'à chaque Membre du Groupe une somme de UN DOLLAR (1,00 \$) chacun, sauf à parfaire, à titre de dommages-intérêts pour les sommes payées en trop, avec intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de la date du paiement de ces sommes, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;



CONDAMNER les Défenderesses Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite à payer à la Demanderesse ainsi qu'à chaque Membre du Groupe une somme de CENT DOLLARS (100,00 \$) chacun, à titre de dommages-intérêts pour troubles et inconvénients, avec intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de l'institution de la présente action, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

CONDAMNER les Défenderesses Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite à payer à la Demanderesse ainsi qu'à chaque Membre du Groupe une somme de MILLE DOLLARS (1 000,00 \$) chacun, à titre de dommages exemplaires, avec intérêts et l'indemnité additionnelle à compter du jugement à être prononcé, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

LE TOUT avec [...] frais de justice, incluant les frais d'expertise et les frais de publication des avis aux Membres du Groupe.

MONTRÉAL, le 24 mars 2016.

PAQUETTE GADLER INC.

PAQUETTE GADLER INC.

Procureurs *ad litem* de la Demanderesse
Huguette Charbonneau Daneau

MONTRÉAL, le 24 mars 2016.

SISKINDS LLP

SISKINDS LLP

Procureurs-conseils de la Demanderesse
Huguette Charbonneau Daneau



No: 500-06-000572-111

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

HUGUETTE CHARBONNEAU DANEAU

Demanderesse

C.

**BELL CANADA;
BELL EXPRESSVU SOCIÉTÉ EN
COMMANDITE**

Défenderesses

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
DE L'ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE**

ORIGINAL



PAQUETTE GADLER INC.

AVOCATS
BARRISTERS AND SOLICITORS

300, PLACE D'YOUVILLE, BUREAU B-10, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2B6

TÉLÉPHONE: 514-849-0771 • TÉLÉCOPIEUR: 514-849-4817

WWW.PAQUETTEGADLER.COM

BP 2161

Me Guy Paquette - Notre dossier : 2166.001