

CANADA

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET, domiciliée au
809, rue Mousseau, LAVAL (Québec) H7X 3H8;

No. : 500-06-001171-210

Demanderesse

c.

BELL CANADA, personne morale légalement
constituée, ayant son siège social au A-7-1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, VERDUN
(Québec) H3E 3B3;

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE DU 4 AVRIL 2025
(Articles 583 C.p.c.)

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

I. INTRODUCTION

1. Le 4 juillet 2023, la Cour supérieure du Québec accueillait la Demande pour autorisation d'exercer une action collective contre la Défenderesse Bell Canada (le « **Jugement en autorisation du 4 juillet 2023 de la Cour supérieure** »), le tout tel qu'il appert du Jugement en autorisation du 4 juillet 2023 de la Cour supérieure produit au soutien des présentes comme **pièce P-1** ;
2. Aux termes du jugement en autorisation du 4 juillet 2023 de la Cour supérieure, pièce **P-1**, le statut de représentante a été accordé à la Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet afin d'exercer une action collective pour le groupe décrit au paragraphe 3 de la présente Demande introductive d'instance en action collective modifiée;



3. Par jugement en modification rendu en date du 4 mars 2025, la description du groupe de la présente action collective a été modifiée par le Tribunal afin de se lire comme suit (le « **Groupe** ») :

« Tous les consommateurs du Québec (individuellement un « **Membre** » ou collectivement les « **Membres** ») qui ont conclu un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement, au cours de la période allant du 23 juin 2018 jusqu'à la date de publication du 12 mai 2024 des avis aux Membres prévus par l'article 576 (2) C.p.c. (la « **Période Visée** »), aux services de téléphonie résidentielle et/ou aux services internet et/ou aux services de télévision et/ou aux services de maison intelligente et/ou aux services de téléphonie mobile de la Défenderesse Bell Canada (individuellement un « **Service** » ou collectivement les « **Services** ») par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de la Défenderesse Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants suite à une sollicitation et/ou à une vente porte-à-porte ou ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse Bell Canada effectuée en contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, ou du *Code civil du Québec* »;

II. LA DEMANDERESSE MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET

4. Tel que plus amplement allégué dans la présente Demande introductive d'instance en action collective modifiée (la « **Demande introductive d'instance modifiée** »), la Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet (indifféremment la « **Demanderesse** » ou « **Mme Langlois-Vinet** ») est Membre du Groupe pour le compte duquel elle exerce la présente action collective considérant qu'elle a conclu, au cours de la Période Visée, un contrat d'abonnement au Service de téléphonie résidentielle, au Service internet et au Service de télévision de la Défenderesse Bell Canada suite à une sollicitation porte-à-porte d'un représentant de la Défenderesse Bell Canada effectuée en contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, de son *Règlement d'Application* et du *Code civil du Québec*;
5. La Demanderesse est une mère et une belle-mère de famille de 2 enfants et elle est actuellement âgée de 37 ans ;
6. Au soutien de son action collective contre la Défenderesse Bell Canada, la Demanderesse invoque, non limitativement, les articles suivants de la *Loi sur la protection du consommateur*, du *Règlement d'Application de la Loi sur la protection du consommateur* et du *Code civil du Québec* :



i) **LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, RLRQ C P-40.1**

« **Article 1.** Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

a) « adresse » :

i. du commerçant : le lieu de son établissement ou bureau indiqué dans le contrat ou celui d'un nouvel établissement ou bureau dont il a avisé postérieurement le consommateur, sauf une case postale ;

[...]

iii. du consommateur : le lieu de sa résidence habituelle indiqué dans le contrat ou celui d'une nouvelle résidence dont il a avisé postérieurement le commerçant ;

Article 2 : La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.

Article 23 : Le présent chapitre s'applique au contrat qui, en vertu de l'article 58, 80, du premier alinéa de l'article 150,4, de l'article 158, 187,14, 190, 199, 208, 214,2 ou 214,16 doit être constaté par écrit.

Le présent chapitre ne s'applique pas à un acte notarié.

Article 24 : Une offre, promesse ou entente préalable à un contrat qui doit être constaté par écrit n'engage pas le consommateur tant qu'elle n'est pas consignée dans un contrat formé conformément au présent titre.

Article 25 : Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.

(...)

Article 27 : Sous réserve de l'article 29, le commerçant doit signer et remettre au consommateur le contrat écrit dûment rempli et lui permettre de prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature.

Article 28 : Sous réserve de l'article 29, la signature des parties doit être apposée sur la dernière page de chacun des doubles du contrat, à la suite de toutes les stipulations.



Article 29 : Les articles 27 et 28 ne s'appliquent pas à un contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation de ce qui est communément appelé carte de crédit. Dans le cas d'un tel contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur.

Article 30 : Le contrat est formé lorsque les parties l'ont signé.

Article 31 : La signature apposée au contrat par le représentant du commerçant lie ce dernier.

Article 32 : Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.

Article 33 : Le consommateur n'est tenu à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat.

SECTION 1.1 – CONTRAT CONCLU À DISTANCE

Article 54.1 : Un contrat conclu à distance est un contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat.

Le commerçant est réputé faire une offre de conclure le contrat dès lors que sa proposition comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé, qu'il y ait ou non indication de sa volonté d'être lié en cas d'acceptation et même en présence d'une indication contraire.

(...)

SECTION II – CONTRATS CONCLUS PAR UN COMMERÇANT ITINÉRANT

Article 55 : Un commerçant itinérant est un commerçant qui, en personne ou par représentant, ailleurs qu'à son adresse :

a) sollicite un consommateur déterminé en vue de conclure un contrat ; ou

b) conclut un contrat avec un consommateur.

Article 56 : Les articles 58 à 65 s'appliquent au contrat de vente ou de louage de biens et au contrat de service conclus par un commerçant itinérant, à l'exception, toutefois, des contrats prévus par règlement.



Article 57 : *Sous réserve de ce qui est prévu par règlement, ne constitue pas un contrat conclu par un commerçant itinérant, le contrat conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier, à la condition que ce contrat n'ait pas été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant.*

Article 58 : Le contrat doit être constaté par écrit et indiqué :

- a). *le numéro de permis du commerçant itinérant ;*
- b) *le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, l'adresse électronique et le numéro de télécopieur de chaque établissement du commerçant itinérant au Québec et de chaque représentant du commerçant itinérant qui a signé le contrat ;*
 - b.1) *le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du consommateur ainsi que, le cas échéant, son adresse électronique et son numéro de télécopieur ;*
- c) *la date de la formation du contrat et l'adresse où il est signé ;*
- d) *la description de chaque bien faisant l'objet du contrat, y compris, le cas échéant, sa quantité et l'année du modèle ou une autre marque distinctive, de même que la durée de chaque service prévu par le contrat ;*
- e) *le prix comptant de chaque bien ou service ;*
- f) *le montant de chacun des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale ;*
- g) *le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat ;*
 - g.1) *le cas échéant, les modalités de paiement ; dans le cas d'un contrat de crédit, ces modalités sont indiquées de la façon prévue à l'article 115, 125, 134 ou 150 ;*
 - g.2) *la fréquence et la date de chaque livraison et de chaque prestation d'un service, de même que la date prévue pour la dernière livraison ou prestation ;*
 - g.3) *le cas échéant, la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte et de sa quantité ainsi que le prix convenu pour chaque bien ;*



h). la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat ;

i) toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur un énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conforme au modèle prévu par règlement.

Article 59 : Le contrat conclu entre un commerçant itinérant et un consommateur peut être résolu à la discrétion de ce dernier dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

Ce délai est toutefois porté à un an à compter de la date de la formation du contrat dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la présente loi lors de la formation du contrat ;

b) le cautionnement fourni par le commerçant n'est pas valide ou conforme à celui qui est exigé par la présente loi lors de la formation du contrat ;

c) le contrat ne respecte pas l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 ou ne comporte pas l'une des indications prévues par l'article 58 ;

d) un énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conforme au modèle prévu par règlement ne sont pas annexés au contrat lors de sa formation ;

e) le commerçant ne livre pas le bien ou ne fournit pas le service dans les 30 jours qui suivent la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue avec le consommateur pour la livraison du bien ou la prestation du service, sauf lorsque le consommateur accepte hors délai cette livraison ou cette prestation.

Article 261 : On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.



Article 262 : À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.

Article 263 : Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit.

Article 270 : Les dispositions de la présente loi s'ajoutent à toute disposition d'une autre loi qui accorde un droit ou un recours au consommateur.

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

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

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

Article 321 : Sous réserve des exceptions prévues par règlement, doit être titulaire d'un permis :

- a) le commerçant itinérant, à l'exception de celui qui conclut un contrat visé à l'article 57 ;
- (...)

Article 322 : Lorsqu'un commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la présente loi, le consommateur peut demander la nullité du contrat.



Article 323 : Une personne qui désire un permis doit transmettre sa demande au président dans la forme prescrite par règlement, accompagnée des documents prévus par règlement.

Cette demande doit, dans les cas prévus par règlement, être accompagnée d'un cautionnement, au montant et selon la forme qui y sont prescrits.

Une association de commerçants peut, selon la forme, les conditions et les modalités établies par règlement, se porter caution pour ses membres. Elle doit alors déposer une somme en garantie auprès d'une société de fiducie autorisée. Cette somme est fixée par le président.

(...)

Article 338 : Selon les modalités prescrites par règlement, le cautionnement sert d'abord à l'indemnisation du consommateur qui possède une créance contre celui qui a fourni le cautionnement, ou son représentant, et ensuite au paiement de l'amende qui leur est imposée. »

ii) RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, RLRQ C P-40.1, R 3

Article 50.2 : L'Énoncé des droits de résolution du consommateur et le formulaire de résolution que le commerçant doit annexer au contrat en vertu du deuxième alinéa de l'article 58 de la Loi constitue un document sur lequel apparaissent exclusivement l'avis obligatoire immédiatement suivi du formulaire obligatoire suivants :

« (LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ARTICLE 58)

ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR

Vous pouvez résoudre ce contrat, pour n'importe quelle raison, pendant une période de 10 jours après la réception du double du contrat et des documents qui doivent y être annexés.

Si vous ne recevez pas le bien ou le service au cours des 30 jours qui suivent une date indiquée dans le contrat, vous avez 1 an pour résoudre le contrat. Toutefois, vous perdez ce droit de résolution si vous acceptez la livraison après cette période de 30 jours. Le délai d'exercice du droit de résolution peut aussi être porté à 1 an pour d'autres raisons, notamment pour absence de permis, pour absence ou pour déficience de cautionnement ou pour non-conformité du



contrat. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un conseiller juridique ou l'Office de la protection du consommateur.

Lorsque le contrat est résolu, le commerçant itinérant doit vous rembourser toutes les sommes que vous lui avez versées et vous restituer tout bien qu'il a reçu en paiement, en échange ou en acompte ; s'il ne peut restituer ce bien, le commerçant itinérant doit remettre une somme correspondant au prix de ce bien indiqué au contrat ou, à défaut, la valeur de ce bien dans les 15 jours de la résolution. Dans le même délai, vous devez remettre au commerçant itinérant le bien que vous avez reçu du commerçant.

Pour résoudre le contrat, il suffit soit de remettre au commerçant itinérant ou à son représentant le bien que vous avez reçu, soit de lui retourner le formulaire proposé ci-dessous ou de lui envoyer un autre avis écrit à cet effet. Le formulaire ou l'avis doit être adressé au commerçant itinérant ou à son représentant, à l'adresse ci-dessous indiquée sur le formulaire ou à une autre adresse du commerçant itinérant ou du représentant indiquée dans le contrat. L'avis peut être remis en personne. Il peut aussi être donné par tout autre moyen. Il est recommandé d'utiliser un moyen qui permet au consommateur de prouver son envoi : par poste recommandée, par courrier électronique, par télécopieur ou par un service de messagerie.

iii) CODE CIVIL DU QUÉBEC, RLRQ c CCQ-1991

Article 6 : Toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi.

Article 7 : Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.

Article 1375 : La bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction.

Article 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.

Article 1384 : Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du



consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.

Article 1386 : L'échange de consentement se réalise par la manifestation, expresse ou tacite, de la volonté d'une personne d'accepter l'offre de contracter que lui fait une autre personne.

Article 1435 : La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

Article 1437 : La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Article 1457 : Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

Article 1621 : Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.



Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

III. LA DÉFENDERESSE BELL CANADA

7. La Défenderesse Bell Canada est une société par actions constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c. C -44, ayant son siège social au A-7-1, Carrefour Alexander-Graham-Bell, VERDUN (Québec) H3E 3B3, le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports provenant du Registre des entreprises du Québec (« **REQ** ») de la Défenderesse Bell Canada, en date du 23 novembre 2021 et en date du 31 octobre 2023, produits, respectivement, au soutien des présentes comme **pièce P-1A** et **P-1B** ;
8. En tout temps pertinent aux présentes, la Défenderesse Bell Canada œuvrait et œuvre toujours, notamment, dans le domaine des services de téléphonie, d'internet, de télévision et des télécommunications, le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports provenant du REQ relatif à la Défenderesse Bell Canada, en date du 23 novembre 2021 et en date du 31 octobre 2023, Pièce **P-1A** et **P-1B**, et d'extraits du site internet de la société BCE Inc., en date du 11 novembre 2021, produits au soutien des présentes comme **pièce P-2** ;
9. Au cours de la Période Visée, la Défenderesse Bell Canada faisait la promotion de ses produits et de ses services à travers le Canada, dont au Québec ;
10. Au meilleur de la connaissance de la Demanderesse, au moment où la Demanderesse s'est abonnée aux services de la Défenderesse Bell Canada, le 22 février 2019, cette dernière faisait la promotion et vendait au Québec, directement ou par l'intermédiaire de sous-traitants, notamment, les produits et les services suivants : soit les Services de téléphonie résidentielle, les Services internet et les Services de télévision ;
11. Par la suite, encore une fois au meilleur de la connaissance de la Demanderesse, la Défenderesse Bell Canada à ajouter à son offre de produits et de services au Québec, les Services de maison intelligente et les Services de téléphonie mobile ;
12. L'ajout d'un service qui s'adresse à un marché aussi large que le marché des produits et des services de téléphonie mobile offerts dans le cadre d'une sollicitation et/ou d'une vente porte-à-porte dans tout le Québec sans permis



de commerçant itinérant ne peut faire en sorte que d'augmenter de manière significative le nombre de représentants des Défenderesses sur la route et, conséquemment, l'ampleur et l'importance de la présente action collective ;

13. La Défenderesse Bell Canada utilise au Québec, tout au moins depuis l'année 2017, les autres noms suivants : « **Bell Canada (Bell MTS)** », « **Bell** », « **Bell MTS** », « **Communications MTS/MTS Communications** », « **Les Réseaux Q9/Q9 Networks** », « **Mobilité MTS/MTS Mobility** », « **MTS** », « **Q9** », « **Virgin Mobile** » et « **Virgin Mobile Canada** », et, tout au moins depuis l'année 2021, les autres noms suivants « **Virgin Plus MD** » et « **Industrie AlarmForce/AlamFroce Industries** », le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports REQ relatifs à la Défenderesse Bell Canada, en date du 23 novembre 2021 et en date du 31 octobre 2023, Pièce **P-1A** et **P-1B** ;
14. La Défenderesse Bell Canada est détenue à cent pour cent (100 %) par la société publique BCE Inc., soit directement à raison de 94,10 % et, indirectement, par l'intermédiaire de la société Bell MTS Inc., à raison de 5,90 %, le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports REQ relatifs à la Défenderesse Bell Canada, en date du 23 novembre 2021 et en date du 31 octobre 2023, Pièce **P-1A** et **P-1B**, et de l'organigramme de la structure corporative de la société BCE Inc. provenant du site du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada (« **CRTC** ») produit au soutien des présentes comme **pièce P-3** ;
15. La société BCE Inc. est une société par actions constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c. C-44, ayant son siège social au A-7-1, Carrefour Alexander-Graham-Bell, VERDUN (Québec) H3E 3B3, le tout tel qu'il appert plus amplement des rapports REQ relatifs à la société BCE inc., en date du 23 novembre 2021 et en date du 31 octobre 2023, produits, respectivement, au soutien des présentes comme **pièce P-4A** et **P-4B** ;
16. La société BCE Inc. est une société publique dont les actions se transigent sur l'index TSX de la Bourse de Toronto et sur l'index NYSE de la New York Stock Exchange ;
17. La société publique BCE Inc. se décrit comme étant la plus grande entreprise de communications au Canada, le tout tel qu'il appert d'extraits du site Internet de la société BCE Inc., en date du 11 novembre 2021, Pièce **P-2** ;
18. La société BCE Inc. a réalisé au cours de ses exercices financiers 2015 à 2022 des revenus annuels moyens de plus de **VINGT-TROIS MILLIARDS DE DOLLARS (23 000 000 000 \$)** et un bénéfice net après impôt moyen de près de **TROIS MILLIARDS DE DOLLARS (3 000 000 000 \$)** par année au



cours de la même période, le tout tel qu'il appert plus amplement des Rapports annuels 2015 à 2023 de la société BCE Inc. produits, respectivement, au soutien des présentes comme **pièces P-5A, P-5B, P-5C, P-5D, P-5E, P-5F, P-5G, (...) P-5H et P-5I** ;

19. Dans un document de certification de la Direction de la Défenderesse Bell Canada, daté du 11 mars 2021, son dirigeant, M. Curtis Millen, agissant à titre de « Senior Vice-President, Corporate Strategy et Treasurer », affirme qu'au cours de l'année financière de la Défenderesse Bell Canada se terminant le 31 décembre 2020, « ***the net assets and total revenues of the subsidiary (i.e. Bell Canada) represented more than 90% of the consolidated net assets and total revenues of the parent for the parent's previous fiscal year*** », le tout tel qu'il appert plus amplement du « **Formulaire 13-501F6 Subsidiary Exemption Notice, du 11 mars 2021** », de la Défenderesse Bell Canada produit au soutien des présentes comme **pièce P-6** ;
20. Au meilleur de la connaissance de la Demanderesse, les états financiers de la Défenderesse Bell Canada ne sont pas accessibles au public ;

IV. LE CAS DE LA DEMANDERESSE MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET

21. Le 22 février 2019, vers l'heure du souper, un homme a sonné à la porte d'entrée de la résidence de la Demanderesse située sur la rue Mousseau à Laval, Québec ;
22. Au meilleur souvenir de la Demanderesse, c'est son conjoint qui a répondu à la porte, mais la Demanderesse est arrivée sur le fait et c'est elle qui a échangé dès le début avec cet homme ;
23. L'homme en question s'est présenté comme étant un représentant de Bell (ci-après désigné comme étant le « **Représentant de Bell** ») ;
24. Le Représentant de Bell portait un manteau arborant un logo de Bell et a remis à la Demanderesse, à la fin de la rencontre, une carte d'affaires arborant également un logo de Bell de couleur bleu ;
25. La Demanderesse n'a pas conservé la carte d'affaires que le Représentant de Bell lui a remise, mais elle a pu obtenir de l'un de ses collègues de travail qui avait pris une note sur une partie de ladite carte d'affaires le nom et le numéro de téléphone du Représentant de Bell, le tout tel qu'il appert d'une photo de la note manuscrite produite au soutien des présentes comme **pièce P-7** ;



26. Le nom du Représentant de Bell serait celui indiqué sur la note manuscrite, pièce **P-7**, soit M. Marc-Alain Ouellet ;
27. Il importe de souligner, qu'en aucun temps pertinent aux présentes, la Demanderesse a formulé une demande expresse ou autre aux fins qu'un représentant de la Défenderesse Bell Canada, incluant le Représentant de Bell, se présente à son domicile en vue d'avoir de l'information concernant les services offerts par la Défenderesse ou afin de conclure un contrat avec elle ;
28. Le Représentant de Bell a indiqué à la Demanderesse qu'il était là pour lui présenter les divers produits et services de Bell ainsi que les promotions afférentes à ceux-ci ;
29. Par la suite, le Représentant de Bell et la Demanderesse se sont installés à la table de cuisine de la Demanderesse et ils ont discuté ensemble des services de téléphonie, ainsi que de l'offre pour les services de télévision et les services pour internet Fibe offert par Bell ;
30. Malgré ce fait, le Représentant de Bell ne disposait d'aucun document promotionnel ou autre, à l'exception d'un dépliant pour choisir les chaînes de télévision additionnelles, dépliant qu'il a repris lors de son départ ;
31. Afin de conclure la vente, le Représentant de Bell a offert à la Demanderesse un prix promotionnel pour l'ensemble des 3 services de 115,00 \$ par mois (avant taxes) et lui a indiqué que ce prix était garanti à vie sauf pour les augmentations du CRTC ;
32. La Demanderesse a été conquise par la vitesse d'internet Fibe 125 promise par le Représentant de Bell ainsi que par la garantie à l'effet que le prix n'augmenterait pas dans le futur ;
33. Le prix proposé de 115,00 \$ pour l'ensemble des services et la vitesse du téléchargement furent « les 2 gros arguments de vente » avec lesquels le Représentant de Bell a réussi à convaincre la Demanderesse d'adhérer aux Services de la Défenderesse Bell Canada ;
34. La Demanderesse n'a pas pris de chaînes (postes) de télévision additionnelle, sauf pour le fait de se prévaloir de l'offre promotionnelle de pouvoir avoir accès gratuitement à la chaîne Super Écran pour une période de 2 mois ;
35. Lorsque tous les éléments essentiels du contrat ont été convenus et que la Demanderesse a indiqué au Représentant de Bell qu'elle était d'accord à accepter son offre, le Représentant de Bell a alors affirmé à la Demanderesse qu'il n'avait pas de contrat papier avec lui et qu'il devait



téléphoner à la centrale téléphonique de Bell afin de transmettre tous les détails de la transaction intervenue entre eux et lui faire confirmer le tout à une préposée du centre d'appel de Bell (ci-après désignée comme étant la « **Préposée de Bell** »);

36. Avant de faire l'appel, le Représentant de Bell a indiqué à la Demanderesse que la Préposée de Bell était pour lui poser des questions et lui demander de confirmer les modalités de l'entente intervenue, mais que lui (le Représentant de Bell) ne pouvait pas rester dans la même pièce qu'elle durant cette conversation entre la Préposée de Bell et elle ;
37. Immédiatement après, le Représentant de Bell a téléphoné à un numéro de téléphone inconnu de la Demanderesse en utilisant un téléphone cellulaire qu'elle croyait au meilleur de son souvenir être celui du Représentant de Bell, ce qui est maintenant nié par la Défenderesse Bell Canada ;
38. Le Représentant de Bell a alors expliqué à la Préposée de Bell les modalités de l'entente de services qu'il venait de conclure avec la Demanderesse;
39. Par la suite, il a passé ledit téléphone cellulaire à la Demanderesse afin qu'elle puisse parler à la Préposée de Bell avec qui il parlait ;
40. La première chose que ladite Préposée de Bell a faite à ce moment-là, a été de demander à la Demanderesse si elle était seule et si le Représentant de Bell était encore dans la pièce ;
41. Dans les faits, au meilleur souvenir de la Demanderesse, le Représentant de Bell est resté sur le bord des marches dans la pièce adjacente à la cuisine d'où il pouvait entendre tout ce que la Demanderesse disait à la Préposée de Bell, ce qui est maintenant nié par la Défenderesse Bell Canada ;
42. Au moment où ces événements se sont produits, la Demanderesse n'était pas en mesure de comprendre ce que voulait dire toute cette mise en scène ;
43. Par contre, cette façon de faire était suffisamment inusitée et anormale pour qu'elle l'est remarqué et pour qu'elle s'en souvienne encore très bien aujourd'hui, presque 5 ans après que ces événements se sont déroulés ;
44. Une fois cette vérification effectuée, la Préposée de Bell a confirmé avec la Demanderesse ses informations nominatives (c-à-d. son nom, son adresse, etc.), à réviser avec elle les services qu'elle avait choisis avec le Représentant de Bell, ainsi que le prix de ceux-ci et à confirmer que l'installation des équipements requis aurait lieu au courant de la semaine suivante ;



45. La conversation entre la Préposée de Bell et la Demanderesse a duré entre 10 et 11 minutes ;
46. À la fin de l'appel téléphonique précitée, au meilleur souvenir de la Demanderesse, le Représentant de Bell a repris son téléphone cellulaire des mains de la Demanderesse et a quitté le domicile de cette dernière ;
47. Encore une fois, ce souvenir de la Demanderesse est nié par la Défenderesse Bell Canada dans sa Demande du 31 mars 2022 pour permission de produire une preuve appropriée (la « **Demande de Bell Canada pour Permission de Produire une Preuve Appropriée** ») ainsi que dans la Déclaration sous serment du 31 mars 2022 de Mme Nathalie Pépin de Bell Canada (la « **Déclaration sous serment du 31 mars 2022 de Mme Nathalie Pépin de Bell Canada** ») et dans la Transcription de la Conversation téléphonique du 22 février 2019 entre Vanissa-Presley Djeko-Makosso et Marc-Alain Ouellet et la Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet (indifféremment la « **Conversation Téléphonique du 22 février 2019 avec la Préposée de Bell** » ou la « **Conversation Téléphonique du 22 février 2019** ») produites, respectivement, au soutien des présentes comme pièces **P-28A, P-28B et P-28C** ;
48. Par la suite, la Demanderesse a reçu de la Défenderesse Bell Canada les trois (3) courriels volumineux suivants :
 1. Un premier courriel de 8 pages, reçu le vendredi 22 février 2019, à 18 h 58, ayant comme objet : « Subject: Sommaire de commande de Bell # T79E63K6 » (le « **Premier Courriel de Bell** »), produit au soutien des présentes comme **pièce P-8A** ;
 2. Un second courriel de 8 pages, accompagné d'une pièce jointe de 18 pages intitulée « Modalités de service de Bell », reçu le mercredi 6 mars 2019, à 19 h 10, ayant comme objet : « Subject: Merci pour votre commande. Voici votre entente de service » (le « **Deuxième Courriel de Bell** »), produit au soutien des présentes comme **pièce P-8B** ; et
 3. Un troisième courriel de 3 pages, également accompagné d'une pièce jointe de 18 pages intitulé « Modalités de service de Bell », reçu le jeudi 7 mars 2019, à 19 h 07, ayant aussi comme objet : « Subject: Merci pour votre commande. Voici votre entente de service » (le « **Troisième Courriel de Bell** »), produit au soutien des présentes comme **pièce P-8C** ;
49. En contravention des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, dont, notamment, ses articles 23, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33 et 58, la Demanderesse n'a jamais reçu du Représentant de Bell un exemplaire du contrat papier et des autres documents auxquels elle avait le droit en vertu



desdites dispositions suite à son abonnement aux Services de la Défenderesse Bell Canada le 22 février 2019 ;

50. De ce fait, la Demanderesse s'est retrouvée liée à la Défenderesse Bell Canada en vertu d'une entente de service et de modalités de service, Pièces **P-8A**, **P-8B** et **P-8C**, qui lui ont été imposées unilatéralement par la Défenderesse Bell Canada après le fait et qui ne sont aucunement conforme aux dispositions applicables de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application* ;
51. Aux fins de la présente Demande introductive d'instance et à toutes autres fins de faits que de droit, la Demanderesse soumet 1) que c'est le Représentant de Bell qui l'a sollicité à son domicile, le 22 février 2019, en vue de conclure un contrat d'abonnement aux Services de téléphonie résidentielle, d'internet et de télévision de la Défenderesse Bell Canada, 2) que c'est le Représentant de Bell qui lui a offert lesdits services, qui lui a expliqué en quoi consistait ceux-ci et quels en serait le coût et les autres modalités, et 3) que c'est à lui qu'elle a donné, le 22 février 2019, son accord au fait de conclure un contrat d'abonnement avec la Défenderesse Bell Canada ;
52. La Demanderesse soumet également aux fins des présentes que, compte tenu du peu de temps qu'elle a passé au téléphone avec la Préposée de Bell le 22 février 2019, il aurait été factuellement impossible que celle-ci dispose de suffisamment de temps afin de la solliciter en vue de conclure un contrat avec la Défenderesse Bell Canada, afin de lui expliquer l'ensemble des modalités des services offerts et des offres de promotion afférentes à ceux-ci et afin d'obtenir son consentement à conclure un contrat d'abonnement avec la Défenderesse Bell Canada ;
53. Plus récemment, soit le 26 octobre 2021, la Demanderesse a reçu la visite à son domicile d'une nouvelle représentante en porte-à-porte de la Défenderesse Bell Canada ;
54. La représentante de Bell qui s'est présentée chez elle le 26 octobre 2021 s'appelait Mme Cindy Roy-Boutin ;
55. Lors de cette visite de sollicitation porte-à-porte, cette personne, Mme Cindy Roy-Boutin, a remis à la Demanderesse sa carte d'affaires sur laquelle il était indiqué qu'elle était un agent autorisé de Bell à l'emploi de la firme OSL Direct Services de Mississauga en Ontario, le tout tel qu'il appert plus amplement d'une copie de la carte d'affaires de Mme Cindy Roy-Boutin produite au soutien des présentes comme **pièce P-9** ;
56. Toujours lors de cette visite, la représentante de Bell, Mme Cindy Roy-Boutin, a fait le même type de représentations à la Demanderesse que celles que le



Représentant de Bell lui avait faites en 2019 dont, notamment, le fait que le prix proposé était « un prix fixe pour la vie », et « qu'elle recevrait seulement les augmentations du coût de la vie, mais qu'elle pourrait les refuser » ;

57. Il appert donc des allégations qui précèdent que les faits s'étant produits le 22 février 2019 concernant la Défenderesse Bell Canada ont toujours cours en 2021 ;

V. LA CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE DU 22 FÉVRIER 2019 À 18H36 INTERVENUE ENTRE MME VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO ET M. MARC-ALAIN OUELLET(TE) ET MME MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET ET CERTAINS AUTRES ÉLÉMENTS PERTINENTS

58. Toujours en relation avec le cas de la Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet, la Conversation Téléphonique du 22 février 2019 avec la Préposée de Bell, Pièce **P-28C**, requiert une analyse plus approfondie puisqu'elle contient plusieurs faits hautement pertinents au présent litige et plusieurs questions d'intérêts encore non répondues afin de permettre une résolution complète de la présente affaire ;
59. Tel qu'il appert de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019 avec la Préposée de Bell, Pièce **P-28C**, il s'agit d'une première partie d'une conversation téléphonique entre le Représentant de Bell, M. Marc-Alain Ouellet, qui se trouve au domicile de la Demanderesse, et la Préposée de Bell Mme Vanissa-Presley Djeko-Makosso, qui se trouve au téléphone, suivi d'une seconde partie de la même conversation téléphonique, mais cette fois-ci entre la Préposée de Bell toujours au téléphone et Mme Langlois-Vinet à son domicile ;
60. Premier point à souligner, dès le début de la conversation téléphonique entre le Représentant de Bell qui se trouve chez la Demanderesse et la Préposée de Bell au téléphone, le Représentant de Bell confirme à la Préposée de Bell **(avant même que Mme Langlois-Vinet est parlé à ladite Préposée de Bell au téléphone)** que c'est un « **Winback** » pour la commande de chez Videotron (voir Page 4 , lignes 7 à 15 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) et le même Représentant de Bell se fait confirmer par la Préposée de Bell au téléphone le numéro à « **Winbacker** » de chez Videotron **450-689-5030** (voir Page 8, lignes 10 à 25 et page 9, lignes 1 à 10 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :

(Page 4, lignes 7 à 15 de la transcription de la
Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :



Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Parfait. Pour les trois services, c'est un (inaudible) un winback (inaudible), pour la commande?

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Oui, ça va être un winback.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Vidéotron, Cogeco?

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Vidéotron.

(Page 8, lignes 10 à 25 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Est-ce que je peux avoir le numéro à winbacker de chez Vidéotron et puis les deux autres numéros de contact, s'il vous plaît?

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Oui, là vous voulez le numéro de téléphone pour le winback?

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Hum hum. Allez-y.

M. MARC-ALAIN OUELLET :

C'est le 450...

(Page 9, lignes 1 à 10 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :



Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Oui.

M. MARC-ALAIN OUELLET :

... 689...

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Oui.

M. MARC-ALAIN OUELLET :

...5030.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

450-689-5030.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Exactement.

le tout tel qu'il appert de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C** ;

61. Deuxième point à souligner, toujours dans le cadre de la même conversation téléphonique entre le Représentant de Bell qui se trouve chez la Demanderesse et la Préposée de Bell au téléphone (**ici encore, avant même que Mme Langlois-Vinet est parlé à la Préposée de Bell au téléphone**), la préposée de Bell au téléphone donne au Représentant de Bell **le numéro de commande** de Mme Langlois-Vinet, soit le **T79E63K6** (voir Page 21, lignes 15 à 25 et page 22, lignes 1 à 25 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :



(Page 21, lignes 15 à 25 de la transcription de la
Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**)

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Parfait. Donc...

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

... je vous donne le numéro de commande, et par la
suite, vous devrez quitter le domicile de la
cliente. Si elle me dit...

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Bien sûr.

(Page 22, lignes 1 à 25 de la transcription de la
Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**)

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

... que vous êtes toujours là, je devrai mettre fin
à l'appel. Donc, est-ce que vous avez de quoi à
noter?

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Oui, je vous écoute.

INTERVENANTE NON IDENTIFIÉE :

(Inaudible).

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :



C'est le tango 79...

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Oui.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Echo 63....

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Echo 63, parfait.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :

(Inaudible).

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Kilo 6.

M. MARC-ALAIN OUELLET :

Parfait.

le tout tel qu'il appert de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C** ;

62. Par la suite, dans la seconde partie de la conversation téléphonique, la Préposée de Bell au téléphone donne à la Demanderesse **le numéro de confirmation de la commande**, soit le **T79E63K6** (voir Page 40, lignes 8 à 25 et page 41, lignes 1 à 14 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**) :

(Page 40, lignes 8 à 25 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**)



Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Ah, d'accord. Mais ce n'est pas bien grave. Donc, on va garder celui-là. Pour moi, tout est beau. J'aimerais juste savoir comment mon collègue vous a rencontrée la première fois; est-ce que c'était du porte-à-porte, au téléphone, une référence?

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

C'est porte-à-porte.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Parfait. Bien, merci beaucoup, madame, d'avoir choisi les services de Bell. Je vais vous donner le numéro de confirmation. Donc...

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

Attends-moi juste un petit instant, je vais juste aller me chercher un crayon.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

D'accord. Il n'y a pas de problème.

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

(Page 41, lignes 1 à 14 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**)

(Inaudible) je me promenais dans toute la maison (inaudible)... Vas-y.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Donc, ça sera le T comme Thérèse, 79.

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

79, oui.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :



E comme école, 63.

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

Oui.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

K comme kilo, 6.

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

Hum hum.

63. Le Tribunal notera que le **numéro de commande** et le **numéro de confirmation de la commande**, soit le **T79E63K6**, sont identiques ;
64. Le Tribunal notera également que le numéro de commande que la Préposée de Bell a donné au Représentant de Bell, M. Marc-Alain Ouellet, au début Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**, soit le **T79E63K6**, est exactement le même que celui qui se retrouve sur la première page du Premier Courriel de Bell du 22 février 2019 à 18h58, Pièce **P-8A**, auquel nous avons fait référence précédemment ;

(Nos soulignements et notre mise en gras)

65. Également, aux mêmes lignes 8 à 19 de la page 40 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, , Pièce **P-28C**, la même Préposée de Bell au téléphone (Mme Vanessa-Presley Djeko-Makosso) demande à la Demanderesse Mme Langlois-Vinet si la première rencontre a eu lieu suite à du porte-à-porte alors que cette expression n'avait jamais été utilisée préalablement par Mme Langlois-Vinet ou par qui que ce soit d'autre dans le cadre de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C** :

(Page 40, lignes 8 à 19 de la transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**)

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Ah, d'accord. Mais ce n'est pas bien grave. Donc, on va garder celui-là. Pour moi, tout est beau.
J'aimerais juste savoir comment mon collègue vous a



rencontrée la première fois; est-ce que c'était du porte-à-porte, au téléphone, une référence?

Mme MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET :

C'est porte-à-porte.

Mme VANISSA-PRESLEY DJEKO-MAKOSSO :

Parfait. Bien, merci beaucoup, madame, d'avoir choisi les services de Bell. Je vais vous donner le numéro de confirmation. Donc...

le tout tel qu'il appert de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**;

(Nos soulignements et notre mise en gras)

66. La Demanderesse soumet respectueusement qu'il émane de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**, certaines questions fondamentales à laquelle le Tribunal aura à répondre en l'instance, dont les suivantes :

1. À quel endroit et à quel moment le contrat entre la Demanderesse et la Défenderesse Bell est-il intervenu?
2. Le Représentant de Bell (« le vendeur ») pensait-il avoir fait sa vente (pour laquelle il a donné le numéro du « Winback » et pour laquelle il a obtenu son numéro de commande **T79E63K6** comme nous l'avons vu précédemment) lorsqu'il quitte le domicile de la Demanderesse Mme Langlois-Vinet ?
3. Que dit exactement la documentation interne existante de Bell quant à cette vente et au paiement de la commission au Représentant de Bell ou à l'employeur de ce dernier (OSL par exemple) à ce sujet ?
4. À quel endroit se trouvait physiquement la Préposée de Bell lorsque cette dernière parle au téléphone à Mme Langlois-Vinet le soir du 22 février 2019 ?
5. Est-ce que la Préposée de Bell lui parlait à partir de l'adresse du commerçant tel que défini à l'article 1 a) de la *Loi sur la protection du*



consommateur ou se trouvait-elle physiquement ailleurs au Québec, dans le restant du Canada ou à l'étranger lors de cet appel :

- « **Article 1.** Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :
- a) « *adresse* » :
- i. du commerçant : **le lieu de son établissement ou bureau indiqué dans le contrat** ou celui d'un nouvel établissement ou bureau dont il a avisé postérieurement le consommateur, sauf une case postale ;
- [...] -
- **Article 55 :** Un commerçant itinérant est un commerçant qui, en personne ou par représentant, ailleurs qu'à son adresse :
- a) sollicite un consommateur déterminé en vue de conclure un contrat ; ou
- b) conclut un contrat avec un consommateur :

6. Tel qu'indiqué précédemment, la Défenderesse Bell a déposé le 31 mars 2022 dans le présent dossier judiciaire une Demande pour Permission de Produire une Preuve Appropriée, Pièce **P-28A**, accompagnées de la Déclaration sous serment du 31 mars 2022 de Mme Nathalie Pépin de Bell Canada, Pièce **P-28B**, et de la Transcription de la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce **P-28C**. Dans aucun de ces 3 documents on retrouve la moindre indication de l'endroit où se trouvait la Préposée de Bell lorsque cette dernière a parlé au téléphone à la Demanderesse le 22 février 2019, alors qu'il aurait été si facile de le faire dans le cadre de l'exercice de la Demande pour Permission de Produire une Preuve Appropriée conformément aux enseignements de l'Honorable Nicholas Kasirer (alors à la Cour d'appel) dans l'arrêt Sibiga, Demande pour Permission de Produire une Preuve Appropriée qui était non contestée par la Demanderesse tel que le Tribunal s'en souviendra sûrement ;

7. Considérant que le Deuxième Courriel de Bell envoyé à la Demanderesse le 6 mars 2019, à 19 h 10, Pièce **P-8B – Page 8 et Pages 13, 14 et 18 des Modalités de service Bell**, et le Troisième Courriel de Bell envoyé à la Demanderesse le 7 mars 2019 à 19h07, Pièce **P-8C – Page 3 et Pages 13, 14 et 18 des Modalités de service Bell**, indiquent tous les deux comme adresse du commerçant l'adresse suivante :



« Bureau du secrétaire de Bell Canada, Bell Télé Satellite (Bell ExpressVu), Bell Mobilité, Bell Média et Bell Aliant, 1, carrefour Alexander-Graham-Bell, Aile A-7, Verdun, Québec, H3E 3B3 », la Préposée de Bell se trouvait-elle physiquement à cette adresse au moment où elle a eu la Conversation Téléphonique du 22 février 2019, Pièce P-28C, avec la Demanderesse ?

VI. LES FAUTES CIVILES ÉTANT COMMISES PAR LA DÉFENDERESSE BELL CANADA DANS LE CADRE DE SES ACTIVITÉS DE SOLLICITATION ET VENTE PORTE À PORTE

67. Dans le cadre de ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte de ses Services de téléphonie résidentielle, d'internet, (...) de télévision, de maison intelligente et de téléphonie mobile, la Défenderesse Bell Canada utilise un stratagème afin de se soustraire à ses obligations légales de commerçant itinérant en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application*, dont, notamment, les articles 2, 23, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 55, 56, 58, 59, 321 et 323 de ladite Loi et les articles 7.1, 50.2, 93, 94.01 et 120 dudit Règlement ;
68. Ce stratagème consiste pour la Défenderesse Bell Canada à ajouter une étape factice et non essentielle par laquelle la Défenderesse tente de donner l'apparence que le contrat d'abonnement ou de renouvellement d'abonnement avec le consommateur sollicité lors d'une visite porte-à-porte a été conclu à distance, et ce, afin de soustraire l'ensemble de ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte de l'application des dispositions applicables de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application* ;
69. Pour ce faire, la Défenderesse Bell Canada a mis en place pour l'ensemble de ses représentants (c.-à-d. ses vendeurs itinérants et ceux utilisés par ses sous-traitants) un processus par lequel elle les oblige à poser les actions et les gestes suivants une fois qu'ils ont conclu une entente avec le consommateur :
1. D'entrée de jeu, le représentant de Bell effectuant la sollicitation porte-à-porte chez un consommateur ne doit pas avoir avec lui quelques documents promotionnels ou contrats relatifs aux Services de la Défenderesse Bell Canada à exhiber ou à remettre au consommateur en vue de conclure un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement avec ce dernier ;
 2. En agissant ainsi, la Défenderesse Bell Canada s'assure de priver le consommateur de tous les éléments de preuve pouvant lui permettre d'établir de manière indépendante les représentations qui lui ont été faites par le représentant de Bell lors de sa rencontre avec le consommateur



ainsi que de la possibilité de pouvoir lire les modalités exactes de ce qui lui est proposé avant de s'engager, ce qui va directement à l'encontre de la lettre et de l'esprit des dispositions applicables de la *Loi sur la protection du consommateur* ;

3. Lorsque tous les éléments essentiels du contrat (c.-à-d. les services choisis, le prix du forfait, les promotions applicables et la date d'entrée en vigueur de l'abonnement) ont été convenus entre le consommateur et le représentant de Bell et que le consommateur a indiqué au représentant de Bell qu'il est d'accord à accepter son offre, à ce moment, le représentant de Bell avise le consommateur qu'il n'a pas de contrat avec lui et qu'il (le représentant de Bell) doit téléphoner à la centrale téléphonique de Bell afin de transmettre au préposé qui répondra à cet appel tous les détails de la transaction intervenue entre eux et afin que le consommateur confirme le tout audit préposé du centre d'appel de Bell ;

4. Avant de faire l'appel, le représentant de Bell indique aussi au consommateur que le préposé du centre d'appel de Bell va lui poser des questions et lui demander de confirmer les modalités de l'entente intervenue, mais que lui (le représentant de Bell) ne peut pas rester dans la pièce durant cette conversation entre le consommateur et ce préposé ;

5. Immédiatement après, le représentant de Bell, en utilisant un téléphone cellulaire (c'est-à-dire son propre téléphone cellulaire ou celui du consommateur), téléphone à un numéro de téléphone inconnu du consommateur et le représentant de Bell explique, par la suite, dans ses mots à la personne qui lui répond les modalités de l'entente de services qu'il vient de conclure avec le consommateur ;

6. À noter que lors de cet appel téléphonique, le consommateur n'a aucune façon de confirmer avec qui le représentant de Bell parle et si son interlocuteur est un employé de Bell ou d'une tierce partie ou d'un sous-traitant inconnu agissant prétendument pour Bell ;

7. De plus, le consommateur n'a aucune façon de savoir où cet employé de Bell ou d'une tierce partie ou d'un sous-traitant inconnu agissant prétendument pour Bell est localisé (c'est-à-dire à quel endroit il se trouve) ni qui est le véritable employeur de cet employé ;

8. Par la suite, le représentant de Bell passe son téléphone cellulaire au consommateur afin qu'il puisse parler à la personne avec qui le représentant de Bell parlait ;

9. Dans les faits, il semblerait aussi que la technique utilisée par la Défenderesse Bell quant au rôle joué par le représentant quant à leur



activité de sollicitation et de vente en vue de conclure un contrat avec les consommateurs à évolué au cours de la Période Visée, entre autres, quant au fait que le représentant de Bell quitte ou non le domicile du consommateur durant l'appel à l'employé de Bell et quant aux raisons qui expliqueraient une telle façon de faire ;

70. Concrètement, les démarches précitées, analysées tant individuellement que collectivement, ne constituent dans les faits qu'une grande mise en scène orchestrée par la Défenderesse Bell Canada dans le but de tenter de se soustraire à ses obligations légales envers les consommateurs ;
71. Comme nous le verrons des reportages auxquels il est fait référence ci-dessous, de cette manière, le représentant de Bell peut faire toutes les représentations qu'il veut au consommateur pour l'amener à contracter et ce dernier n'aura aucun document ni aucune autre preuve à sa disposition, outre sa parole, pour établir que les dispositions du contrat que la Défenderesse Bell Canada veut lui imposer unilatéralement sont non conformes à ce que le représentant de Bell lui a dit ;
72. En guise d'exemple des allégués qui précèdent, le ou vers le 7 novembre 2017, le réseau de télévision Radio-Canada a diffusé, dans le cadre de son émission « La Facture », un reportage télévisé intitulé « La facture de Bell qui cloche » (le « **Reportage de l'émission La Facture sur Bell** ») ;
73. Ce reportage met en lumière la manière de procéder des représentants de Bell qui, dans le cadre de leurs activités de sollicitation et de vente porte-à-porte des Services de téléphonie résidentielle, d'internet et de télévision de la Défenderesse Bell Canada, promettent des prix alléchants aux clients potentiels, mais qui ne seront jamais honoré par Bell Canada, le tout tel qu'il appert plus amplement du Reportage de « La Facture » sur Bell que l'on retrouve à l'adresse URL : <https://ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/site/segments/reportage/45646/bell-promotion-rabais-vendeur-promise-facture> et d'une copie de celui-ci sur clé USB produite au soutien des présentes comme **pièce P-10** ;
74. Autre exemple des allégués qui précèdent, le ou vers le 2 mars 2018, le réseau de télévision canadienne CBC/Radio-Canada a diffusé, dans le cadre de son émission Marketplace, un reportage télévisé intitulé « Exclusive Hidden camera investigation: Misleading sales tactics for Bell services » qui décrit de manière précise la façon de faire des représentants de Bell dans le cadre de leurs activités de sollicitation et de vente porte-à-porte des Services de téléphonie résidentielle, d'internet et de télévision de la Défenderesse Bell Canada (le « **Reportage de CBC sur Bell** »), le tout tel qu'il appert plus amplement du Reportage de CBC sur Bell que l'on retrouve à l'adresse URL : <https://www.youtube.com/watch?v=grU3esNMntU&feature=youtu.be> et d'une



copie de celui-ci sur clé USB produite au soutien des présentes comme **pièce P-11** ;

75. Le Reportage de CBC sur Bell, Pièce **P-11**, a également fait l'objet d'un article écrit portant le titre « **CBC hidden camera investigation captures misleading sales tactics for Bell - Door-to-door sales reps repeatedly misled potential customers on price and internet speed** », produit au soutien des présentes comme **pièce P-12** ;
76. En réponse au Reportage de CBC sur Bell, Pièce **P-11**, le service des communications corporatives de Bell a émis un communiqué de presse (le « **Communiqué de Presse de Bell** ») qui se lit comme suit :

**« Nathan Gibson
Corporate Communications at Bell**

Re: Marketplace-Go Public hidden camera investigation into door-to-door sales for Bell

Bell has delivered the most innovative communications services to Canadian households since 1880. We invest approximately \$4 billion a year in building advanced broadband networks and developing the most innovative TV, Internet and wireless services, far more than any other Canadian communications company.

We think we have the best communications services in Canada and we proudly offer them to consumers at retail stores, online, by phone and through door-to-door sales. Offering our residential services at the doorstep is a convenient way for homeowners to learn about new products, network enhancements, and special offers they may be interested in. Other communications companies offer similar sales choices, including door to door marketing, in a competitive marketplace.

Our partner responsible for neighbourhood marketing receives direct training from Bell experts to ensure all sales procedures are conducted in accordance with Bell's strict quality standards.

Our neighbourhood marketing policies include mandatory standards to ensure customers are always provided with complete information when making purchases:

· Neighbourhood marketing agents are required to accurately convey all details and pricing of any offer to the customer while



promoting only those products and services a customer may want or need.

· All customer orders are actually placed by the customer during a phone conversation with a call centre agent who is required to convey all details of the order including applicable terms and conditions. This process ensures customers have complete information about their purchase and that the order is placed by a representative not paid by commission.

· All customers are offered the opportunity to receive an email after an order is placed that again verifies all details of the order.

· The customer is free to cancel without any fees until after installation of the services is complete.

Bell's neighbourhood marketing agents are bound by a Code of Conduct to ensure that providing excellent customer service is their first priority. As part of their commitment, all agents must:

· Comply with all Bell policies and procedures.

· Present pricing offers clearly and accurately.

· Treat all consumers with respect and honesty.

· Offer customers only the products and services that are appropriate for them.

· Not disparage competitive services.

The examples of the sales practices you provided are in no way aligned with Bell's commitment to providing the best customer experience possible.

Bell has served notice to our supplier about the seriousness of some of its sales practices and implemented an immediate corrective training and compliance action that we have and will continue to monitor closely. Our supplier has also severed its relationship with a subcontractor responsible for breaches of Bell's policies.

We apologize to anyone who may have been adversely affected by this conduct. Customers with concerns can contact us anytime at 310-BELL.



Bell continues to make significant investments in customer service to deliver a better customer experience at every level. The most recent annual report of the Commission for Complaints for Telecom-television Services (CCTS) shows that Bell's overall share of the complaints made by communications customers nationally continues to decline each year.

*We appreciate the opportunity to respond to the issues you have raised. **We assume our statement above will be presented in full as part of your coverage.** »,*

le tout tel qu'il appert plus amplement du « **Communiqué de Presse de Bell Canada** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-13** ;

(Nos soulignements et nos mises en gras)

77. Tel qu'il appert de certains passages précédemment soulignés ci-dessus du Communiqué de Presse de Bell Canada, et d'autres documents auxquels il sera fait référence ultérieurement dans la présente Demande d'autorisation, la Défenderesse Bell Canada reconnaît elle-même dans ces documents qu'elle offre ses services et que ses représentants font des offres aux consommateurs dans le cadre d'activités de vente porte-à-porte ;
78. La Défenderesse Bell Canada semble complètement faire abstraction du fait que la *Loi sur la protection du consommateur* est une loi d'ordre public, à laquelle on ne peut déroger par convention particulière (article 261 *Lpc*) ;
79. Dans tous les cas, un consommateur ne peut renoncer à un droit qu'elle lui confère (article 263 *Lpc*) ;
80. De plus, en agissant de la sorte, la Défenderesse Bell Canada contrevient à ses obligations d'agir de bonne foi, incluant à ses obligations d'information, envers les consommateurs avec qui elle transige ;
81. En accomplissant ces actes illégaux, tant personnellement que par l'intermédiaire de tiers sur qui elle a le contrôle légal et *de facto*, la Défenderesse Bell Canada engendre sa responsabilité civile, entre autres, en vertu de l'article 1457 du *Code civil du Québec* ;
82. En supplément, en posant les actes qui lui sont reprochés en l'instance, la Défenderesse Bell Canada exerce sciemment ses droits civils de mauvaise foi alors qu'elle est dument informée de ce fait ;



83. En effet, au cours des trois (3) dernières années, la Défenderesse Bell Canada a fait l'objet de deux (2) poursuites judiciaires distinctes pour concurrence déloyale en relation avec les mêmes pratiques commerciales que celles qui lui sont reprochées dans la présente Demande introductive d'instance ;
84. La première de ces deux (2) poursuites a été déposée le 21 septembre 2018 par la société Vidéotron Ltée (« **Vidéotron** ») dans le dossier judiciaire No. 500-17-104897-189 de la Cour supérieure du Québec (le « **Recours de Vidéotron** »), le tout tel qu'il appert plus amplement d'une copie du Recours de Videotron produite au soutien des présentes comme **pièce P-14** ;
85. La seconde de ces poursuites a, quant à elle, été déposée le 8 janvier 2019 par la société Cogeco Connexion inc. (« **Cogeco** ») dans le dossier judiciaire No. 500-17-106169-199 de la Cour supérieure du Québec (le « **Recours de Cogeco** »), le tout tel qu'il appert plus amplement d'une copie du Recours de Cogeco produite au soutien des présentes comme **pièce P-15** ;
86. Dans le Recours de Videotron, Pièce **P-14**, la société Videotron allègue, entre autres, ce qui suit concernant les agissements de la Défenderesse Bell Canada :

« 28. Les représentants de Bell qui font du porte-à-porte sollicitent les consommateurs à leurs domiciles et présentent les promotions et services offerts par Bell. Lorsqu'un consommateur accepte de conclure un contrat, le représentant vendeur, en compagnie du consommateur, appelle un autre représentant de Bell au téléphone qui prend la commande et finalise le contrat avec ce dernier ;

29. Les vendeurs itinérants qui représentent Bell ont des instructions précises quant au processus à suivre relativement à l'appel pour concrétiser le contrat avec le consommateur, tel qu'il appert du document « Processus de commande Nordia & confirmation client », dénoncé comme pièce P-2 ;

30. Quant à la nécessité d'avoir un permis de commerçant itinérant et de respecter les règles applicables à cet effet, Bell prétend bénéficier de l'exception prévue aux règles applicables aux commerçants itinérants, c'est-à-dire, qu'elle conclut les contrats avec les consommateurs à distance et que, dans ce contexte, la remise d'une copie du contrat sur support papier n'est pas nécessaire ;

31. Il est évident que Bell s'engage dans la sollicitation et la vente itinérante, qu'un permis de commerçant itinérant est requis et qu'elle ne bénéficie aucunement de l'exception prévue pour un contrat conclu



à distance, puisque le représentant de Bell demeure en compagnie du client lorsque le contrat est conclu ;

*32. L'interprétation de Bell à l'effet que son *modus operandi* pour la sollicitation et la vente porte-à-porte constitue la conclusion d'un contrat à distance est totalement dénuée de fondement et n'a pour but que de contourner les obligations lui étant imposées par la Loi et le Règlement ;*

33. En effet, l'Office a mené une enquête sur les activités itinérantes d'un sous-traitant de Bell, Télévente BL inc., et a envoyé un avis d'infraction à cette dernière le 6 octobre 2015 relativement aux « Obligations liées aux permis » et « Règles liées au contenu d'un contrat ou d'un autre écrit », citant les articles 58 et 321 Lpc, tel qu'il appert de l'extrait du site de l'Office, dénoncé comme pièce P-3 ;

34. Bell et son sous-traitant n'ont toujours pas de permis pour exercer des activités de commerçant itinérant, tel qu'il appert des pièces P-1 et P-3, et Bell ne remet toujours aucun contrat sur support papier aux consommateurs qui concluent des contrats avec cette dernière suite à de la sollicitation à domicile ;

35. Bref, Bell agit à titre de commerçant itinérant au sens de la Loi sans respecter les exigences de celle-ci, et ce, en toute connaissance de cause ; »

87. Dans le Recours de Cogeco, Pièce **P-15**, la société Cogeco réitère aux paragraphes 25 à 32 de son recours les mêmes allégations que celles de la société Videotron reproduite ci-dessus ;
88. Le 5 juillet 2019, la Défenderesse Bell Canada a produit une défense consolidée (la « **Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada** ») à l'encontre des deux (2) Recours de Videotron, Pièce **P-14**, et de Cogeco, Pièce **P-15**, dont une copie est produite au soutien des présentes comme **pièce P-16** ;
89. Pour les fins de la présente Demande d'autorisation, le Recours de Videotron, Pièce **P-14**, et le Recours de Cogeco, Pièce **P-15**, seront parfois désignés collectivement les « **Deux Recours de Videotron et de Cogeco** » ;
90. En substance, dans sa Défense Consolidée, Pièce **P-16**, la Défenderesse Bell Canada conteste l'ensemble des allégations des Deux Recours de Videotron et de Cogeco et demande le maintien de sa Défense Consolidée ainsi que le rejet des Deux Recours de Videotron et de Cogeco ;



91. Plus particulièrement, la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-16**, contient les 2 paragraphes suivants :

« 53. Dans ce contexte, les articles 25, 55 à 65, 214,1 à 214,11, 321 a), 323, 324 à 327 et 328 à 338 de la LPC, ainsi que les articles 79.7 à 79,12, 94, 94,01, 94,4 à 101, 102 à 104 et 108,2 à 113 du Règlement, sont constitutionnellement inapplicables et inopérants en l'instance. »

et

« 94. Au surplus, même s'il s'avérait que ces dispositions statutaires soient des règles élémentaires de prudence, ces règles viseraient la protection des consommateurs et non pas celle des concurrents de Bell, telles les Demandereses » ;

(Nos soulignements et notre mise en gras)

92. Le jour précédant le dépôt de sa Défense Consolidée, Pièce **P-16**, soit le 4 juillet 2019, la Défenderesse Bell Canada a émis et fait signifier à la Procureure générale du Québec et au Procureur général du Canada un avis d'intention en vertu des articles 76 et 77 du *Code de procédure civile* aux termes desquels avis elle demande, entre autres, à cette Cour de déclarer les articles 55 à 65 et 321 a) inapplicables et inopérants envers elle, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'« **Avis d'intention de Bell Canada** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-17** ;
93. Ce n'est pas la première fois qu'une société liée à la Défenderesse Bell Canada est accusée d'avoir enfreint les règles du jeu de la concurrence au Québec ;
94. En effet, sa société sœur, Bell ExpressVu, L.p., a été condamné, le 6 mars 2015, par la Cour d'appel du Québec à payer aux sociétés Vidéotron Ltée et Groupe TVA inc. une somme de **141 000 000 \$** pour contravention à ses obligations légales envers ses dernières, le tout tel qu'il appert plus amplement de l'arrêt de la Cour d'appel du Québec du 6 mars 2015 (l'« **Arrêt de la Cour d'appel du 6 mars 2015** ») produit au soutien des présentes comme **pièce P-18** ;
95. La demande de permission d'en appeler de l'Arrêt de la Cour d'appel du 6 mars 2015 à la Cour suprême du Canada a été refusée par cette dernière, rendant ainsi l'Arrêt de la Cour d'appel du 6 mars 2015 définitif et exécutoire ;
96. En tout temps pertinent aux présentes, la Défenderesse Bell Canada ne détenait pas, sauf pour la période du 8 décembre 2011 au 30 mars 2012, et ne détient toujours pas le permis requis ni le cautionnement prévu par les articles 321 a) et 323 al. 2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et de



son *Règlement d'Application*, et ce, tel qu'il appert des « **listes détaillées des permis en vigueur de commerçants itinérants** » de l'Office de la protection du consommateur pour les années 2007 à 2023 produits, respectivement, au soutien des présentes comme **pièces P-19 a) à P-19 p)** et d'une copie du « **permis de commerçant itinérant émis par l'OPC à Bell Canada** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-19 f.1** ;

97. Le contrat conclu, lors de sa sollicitation porte-à-porte, entre la Demanderesse et la Défenderesse Bell Canada est un contrat de consommation en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et du *Code civil du Québec* et d'adhésion au sens du *Code civil du Québec* puisque la Demanderesse est une consommatrice et les stipulations essentielles dudit contrat ont été imposées par la Défenderesse Bell Canada à la Demanderesse et elles ne pouvaient être librement discutées ;
98. La Défenderesse Bell Canada exerce des activités de commerçant itinérant puisque, ses représentants sollicitent les Membres du Groupe à leurs résidences dans le but de conclure un contrat avec la Défenderesse Bell Canada, le tout tel qu'il appert plus amplement des pages 11 et 12 de la « **Notice annuelle pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 émise par BCE** » produite au soutien des présentes comme **pièce P-20** ;
99. La Défenderesse Bell Canada est un des principaux fournisseurs au Québec de Services internet, de télédistribution et de téléphonie et, à ce titre, elle a agi volontairement en utilisant divers stratagèmes pour ne pas se conformer à une loi d'ordre public qui vise à protéger les consommateurs québécois ;

VII. LES PRINCIPAUX JOUEURS DANS LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS AU QUÉBEC ET LES NORMES DE COMPORTEMENT DE L'INDUSTRIE

100. Les principaux joueurs dans le domaine des communications au Québec sont les suivants :
 1. **Cogeco Connexion inc.** – Numéro d'entreprise au REQ : 1160502093 – No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **122434** ;
 2. **Vidéotron Ltée** - Numéro d'entreprise au REQ : : 1173288326 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **120990** ;
 3. **Freedom Mobile inc.** - Numéro d'entreprise au REQ : 1166073438 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu**. **Freedom Mobile inc.**, a été acquise le 3 avril 2023 par **Vidéotron Ltée** et devient ainsi une filiale de cette dernière ;



4. **Rogers Communications Canada inc.** - Numéro d'entreprise au REQ : 1171552897 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **122361** ;

5. **Fido** - Numéro d'entreprise au REQ : 1171552897 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu**. **Fido** est un autre nom et une marque de commerce utilisé par **Rogers Communications Canada inc.** au Québec ;

6. **TELUS Communications inc.** - Numéro d'entreprise au Req : 1148459481 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **120886** ;

7. **Koodo Mobile** - Numéro d'entreprise au Req : 1148459481 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu**. **Koodo Mobile** est un autre nom et une marque de commerce utilisé par **Telus Communications inc.** au Québec ;

8. **Bell Canada** - Numéro d'entreprise au Req : 1172462849 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu** ;

9. **Virgin Mobile** - Numéro d'entreprise au Req : 1172462849 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu**. Virgin Mobile est un autre nom et une marque de commerce utilisé par la Défenderesse Bell Canada au Québec ;

10. **OSL Direct Services inc.** - Numéro d'entreprise au Req : 1173266579 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu** ;
et

11. **OSL Retail Services inc.** - Numéro d'entreprise au Req : 1170639588 - No. de permis de Commerçant itinérant en 2023 : **inconnu** .

le tout tel qu'il appert plus amplement de la liste détaillée des permis en vigueur de commerçants itinérants de l'Office de la protection du consommateur en date du 31 octobre 2023, Pièce **P-19 p)** ;

101. Si l'on résume, en date du 31 octobre 2023, les sociétés **Cogeco Connexion inc.**, **Vidéotron**, **Rogers Communications Canada inc.** Ltée (faisant affaire sous les noms **Rogers** et **Fido**) et **TELUS Communications inc.** (faisant affaire sous les noms **TELUS** et **Koodo**) détenaient toutes un permis en vigueur de commerçants itinérants de l'Office de la protection du consommateur, alors que la Défenderesse Bell Canada et son sous-traitant **OSL Direct Services inc.**, dans le cadre de leurs activités analogues de



sollicitation et de vente porte-à-porte, n'en possédaient aucun, le tout tel qu'il appert de la liste détaillée des permis en vigueur de commerçants itinérants de l'Office de la protection du consommateur en date du 31 octobre 2023, Pièce **P-19 p)** ;

VIII. LES RISQUES ACCRUS DE SÉCURITÉ PUBLIC ENGENDRÉS PAR LE COMPORTEMENT FAUTIF DE LA DÉFENDERESSE BELL CANADA

102. Il est évident que la Défenderesse Bell Canada, en agissant tant directement que par l'intermédiaire de son sous-traitant OSL Direct Services inc., lorsqu'elle fait défaut de se conformer aux dispositions concernant les commerçants itinérants de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application* augmente encore davantage les risques de sécurité pour les consommateurs québécois ;
103. En effet, la Défenderesse Bell Canada envoie à longueur d'année des centaines, sinon plus, de ses représentants dans les résidences de milliers de personnes sans que lesdits représentants et leurs employeurs ne détiennent de permis de commerçants itinérants en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application* ni ne se conforment de quelque manière que ce soit à leurs dispositions ;
104. Dans les faits, les représentants de Bell ne sont soumis à aucune réglementation du Gouvernement du Québec lorsqu'ils exercent leurs activités de sollicitation et de vente porte-à-porte au Québec. Cette façon d'agir est tout simplement irresponsable de la part de n'importe laquelle entreprise, mais, en particulier, de la part d'une grande entreprise comme Bell;
105. La preuve démontre que la Défenderesse Bell Canada, tant directement que par l'intermédiaire de ses sous-traitants, recrute à longueur d'année un nombre très important de nouveaux représentants pour effectuer ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte dans toutes les régions du Québec, le tout tel qu'il appert des nombreuses offres d'emplois publiés par la Défenderesse Bell Canada et son sous-traitant OSL Direct Services inc. pour la seule année 2023 produits, en liasse, au soutien des présentes comme **pièce P-29** ;



106. À titre d'exemple du type de risque que ce genre d'activités non encadrées adéquatement peut faire encourir aux consommateurs, nous référons le Tribunal à l'article suivant publié récemment par l'Agence QMI :

« Arrêté pour agression sexuelle durant du porte-à-porte à Gatineau »

Un jeune homme travaillant pour un sous-traitant de Vidéotron, et qui aurait profité de son statut d'employé pour entrer chez ses victimes et les agresser sexuellement a été arrêté la semaine dernière à Gatineau. La police croit que le suspect de 21 ans pourrait avoir fait davantage de victimes.

Allaoua Bennadji a été arrêté le 28 avril et a comparu sous des accusations d'agression sexuelle et d'introduction par effraction. Jusqu'à maintenant, deux victimes alléguées se seraient manifestées aux autorités.

Bennadji a été libéré sous plusieurs conditions à la suite de sa comparution.

Selon la police, Allaoua Bennadji utilisait son statut d'employé chez Winco Canada, un sous-contractant de Vidéotron, pour approcher ses présumées victimes.

Les crimes qui sont reprochés au jeune homme ont eu lieu entre les mois de mars et avril, dans les secteurs du Lac-Beauchamp et de la Rivière-Blanche.

« M. Bennadji se présente à la résidence de ses victimes, arborant un manteau et une carte d'identité de la compagnie Vidéotron et indique vouloir leur vendre les services de ce fournisseur », explique la police de Gatineau dans un communiqué.

Par la suite, le suspect se montre insistant pour entrer à l'intérieur de la résidence et entame une discussion professionnelle à propos des services technologiques offerts.

« Rapidement, il fait dévier la conversation vers des sujets plus personnels. Il en profite pour les complimenter. Il se fait ensuite plus entreprenant et pose des gestes à caractère intime envers les victimes », ajoute le corps policier.

Lorsque les victimes présumées exigent son départ, le suspect obtempère et quitte les lieux.



La police de Gatineau estime que Alloua Bennadji pourrait avoir fait davantage de victimes et invite celles-ci à communiquer avec le 819 243-4636, option 5, afin de déposer une plainte officielle.

L'annonce de l'arrestation d'un employé d'une compagnie sous-traitante est prise très au sérieux chez Vidéotron, pour qui c'est « tolérance zéro » envers de tels agissements.

« Vidéotron a été informée le 24 avril qu'un employé nouvellement en poste chez un sous-traitant, Winco Canada, aurait commis des gestes graves et inacceptables alors qu'il faisait du porte-à-porte dans la région Gatineau », a fait savoir l'entreprise par voie de communiqué.

Cette dernière a ajouté que des enquêtes internes ont été ouvertes et que malgré la suspension de l'employé, celui-ci ne sera plus jamais autorisé à travailler au nom de Vidéotron. »

le tout tel qu'il appert plus amplement de l'article du 4 mai 2023 de l'Agence QMI intitulé « **Arrêté pour agression sexuelle durant du porte-à-porte à Gatineau** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-30** ;

107. Une personne raisonnable ne peut pas penser qu'elle va envoyer des centaines de personnes rencontrer seules des milliers d'homme et de femme dans leurs résidences personnelles et qu'aucun incident va se produire, d'où l'importance encore plus grande de s'assurer que les individus qui exercent ce type d'activité et leurs employeurs se conforment intégralement aux dispositions statutaires et réglementaires applicables ;
108. Ceci est plus vrai lorsqu'on considère que la Défenderesse Bell Canada ne peut pas exercer ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte dans plusieurs municipalités du Québec sans se conformer à leurs réglementations municipales sur les colporteurs et sur les commerçants itinérants tels qu'allégués dans les prochains Titres ;
109. En d'autres, la Défenderesse Bell Canada serait régie par les dispositions réglementaires des villes et municipalités du Québec, mais pas par celles existantes au niveau provincial ;
110. La position de la Défenderesse Bell Canada à ce sujet est tout simplement un non-sens qui peut avoir des conséquences graves pour les consommateurs québécois ;



IX. LES DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS

111. La Défenderesse Bell Canada est clairement une spécialiste dans le domaine des télécommunications et autres services connexes et, à ce titre, elle ne pouvait et elle ne peut pas ignorer les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, de son *Règlement d'Application* et la jurisprudence de nos Tribunaux à cet égard ;
112. L'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* édicte que si le commerçant manque à une obligation prévue par la loi, le consommateur peut demander des dommages punitifs ;
113. La *Loi sur la protection du consommateur* est une loi d'ordre public, à laquelle on ne peut déroger, et celle-ci vise à rétablir l'équilibre contractuel entre le commerçant et le consommateur ;
114. L'article 1621 du C.c.Q., intitulé « Dommages-intérêts punitifs », prévoit, quant à lui, ce qui suit :

*« **Article 1621** : Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.*

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenue envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers. »

(Nos soulignements et notre mise en gras)

115. La situation patrimoniale qu'avait la société BCE Inc., société mère de la Défenderesse Bell Canada, au moment où les gestes reprochés se sont produits se résume ainsi:

Situation patrimoniale de la société BCE inc. (Chiffres en millions de dollars canadiens)							
Chiffres d'affaires (en milliards de dollars)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
21,5 G\$	21,7 G\$	22,7 G\$	23,4 G\$	23,7 G\$	22,8 G\$	23,4 G\$	24,1 G\$



Profits nets (en milliards de dollars)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
2,7 G\$	3,0 G\$	3,0 G\$	2,9 G\$	3,2 G\$	2,7 G\$	2,9 G\$	2,9 G\$
Actifs sous administration et sous gestion (en milliards de dollars)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
47,9 G\$	50,1 G\$	55,8 G\$	57,1 G\$	60,1 G\$	60,6 G\$	66,7 G\$	69,3 G\$
Avoir des actionnaires (en milliards de dollars)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
17,3 G\$	17,8 G\$	20,6 G\$	20,6 G\$	21,4 G\$	21,3 G\$	22,9 G\$	22,5 G\$
Capitalisation boursière (en milliards de dollars)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
46,2 G\$	50,5 G\$	54,4 G\$	48,4 G\$	54,3 G\$	49,2 G\$	59,8 G\$	54,2 G\$
Rendement sur les capitaux propres (en pourcentage)							
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
21,1%	21,8%	18,6%	17,1%	18,2%	14,7%	N/D	N/D

le tout tel qu'il appert plus amplement des Rapports annuels de la Défenderesse Bell Canada pour les années 2015 à 2022, Pièces **P-5A, P-5B, P-5C, P-5D, P-5E, P-5F, P-5G** et **P-5H** ;

116. Considérant le pouvoir économique de la Défenderesse Bell Canada, on peut penser qu'elle dispose de tous les outils nécessaires, non seulement pour connaître l'objectif de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application*, mais également pour comprendre l'historique législatif et jurisprudentiel des articles applicables en l'instance de la *Lpc*, de son *Règlement d'Application* et du *C.c.Q.* ;
117. De plus, le fait que sa société mère BCE Inc. génère un taux de rendement, composé annuellement, sur ses capitaux propres se situant entre 14,7 % et 21,8 % par année (sauf à parfaire), alors qu'elle n'est redevable que du paiement d'un taux d'intérêt légal et d'indemnité additionnelle annuel total variant de 5 % à 7 %, non composable, au cours des années équivalentes, a pour effet de lui permettre de s'enrichir de façon importante au détriment des Membres du Groupe ;
118. Ce faisant, par la simple possession de l'argent des Membres du Groupe, la Défenderesse Bell Canada s'enrichit à leur encontre ;



119. De plus, plus la période de l'action collective est longue, plus la Défenderesse Bell Canada et ses actionnaires directs et indirects s'enrichissent ;
120. Ceci est particulièrement choquant lorsqu'on sait que la Défenderesse Bell Canada et ses sociétés sœurs imposent un taux d'intérêt de **42, 585 %** à ses clients qui ont le malheur de payer leur compte en retard, le tout tel qu'il appert plus amplement des Modalités de service de Bell, Pièces **P-8B** et **P-8C** ;
121. Il s'agit clairement de circonstances devant être appréciées suivant les dispositions de l'article 1621 du *Code civil du Québec* ;
122. La condamnation de la Défenderesse Bell Canada à payer des dommages-intérêts punitifs à la Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet et aux Membres du Groupe ayant contracté avec elle accomplira l'objectif recherché soit dissuader la Défenderesse Bell Canada d'adopter une telle conduite répréhensible ;
123. Par conséquent, les Membres du Groupe, sous l'égide de *la Loi sur la protection du consommateur*, ont droit à des dommages-intérêts punitifs et la Défenderesse Bell Canada devrait être condamnée à payer le montant réclamé de 1 000,00 \$ (sauf à parfaire) par Membre du Groupe ayant conclu un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement, au cours de la Période Visée aux Services de la Défenderesse Bell Canada par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de la Défenderesse Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants suite à une sollicitation porte-à-porte ou ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse Bell Canada ;

X. LES NOMBREUSES PLAINTES, MISES EN DEMEURE ET ACTIONS COLLECTIVES VISANT LA DÉFENDERESSE BELL CANADA

En supplément de la situation patrimoniale de la Défenderesse Bell Canada et de sa société mère BCE Inc., la Demanderesse soumet que les nombreuses plaintes, mises en demeure et actions collectives visant la Défenderesse Bell Canada devraient être tenues en compte par le Tribunal, à titre de circonstances appropriées, dans l'appréciation de la gravité de la faute de la Défenderesse Bell Canada conformément aux dispositions de l'article 1621 du *Code civil du Québec* ;

A) Commission des plaintes relative aux services de télécom-télévision

124. La Commission des plaintes relative aux services de télécom-télévision (« **CPRST** ») a débuté ses activités en 2007. Elle est un organisme national indépendant qui a pour mandat de résoudre les plaintes formulées par les



consommateurs en lien avec les services de télécommunication et de télévision ;

125. Le CPRST énumère dans son rapport annuel les différents fournisseurs de services de télécommunications qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au Canada ;
126. Depuis 2007, la Défenderesse Bell Canada est répertoriée année après année comme étant l'un des fournisseurs ayant reçu le plus grand nombre de plaintes au Canada, le tout tel qu'il appert des « **Rapports annuels du CPRST** » de 2007 à 2022 produits, respectivement, au soutien des présentes comme **pièces P- 21 a) à P-21 o) :**

Plaintes Bell Canada			
Année	Nb plaintes au Canada	Total des plaintes	% du total de toutes les plaintes
2021-2022	2 198	12 790	17,2%
2020-2021	3 517	17 003	20,7%
2019-2020	3 815	15 661	24,4%
2018-2019	5 879	19 287	30,5%
2017-2018	4 734	14 272	33,2%
2016-2017	3 247	9 097	35,7%
2015-2016	2 940	8 197	35,9%
2014-2015	3 599	9 988	36,0%
2013-2014	3 651	11 340	32,2%
2012-2013	3 911	13 692	28,6%
2011-2012	2 749	10 838	25,4%
2010-2011	2 348	8 007	29,3%
2009-2010	1 428	3 747	38,1%
2008-2009	1 239	3 214	38,6%
2007-2008	940	2 226	42,2%

127. En septembre 2019, la CPRST a noté que la Défenderesse Bell Canada a soumis des réponses de « plainte réglée » alors que les plaintes n'avaient manifestement pas été résolues à la satisfaction des clients, et ce, à une fréquence disproportionnée par rapport aux autres fournisseurs de service participants ;
128. D'après le CRPST, « les plaintes concernant la Défenderesse Bell Canada comptent pour environ 55 % de l'ensemble des plaintes pour lesquelles des réponses de « plainte réglée » ont été soumises et le client a indiqué qu'en fait, la plainte n'avait pas été résolue à sa satisfaction. », le tout tel qu'il appert



du « **Rapport 2019 sur la surveillance de la conformité du CPRST** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-22** ;

129. Cette manière de procéder afin de régler certains problèmes est un autre exemple éloquent qui démontre que la Défenderesse Bell Canada agit de mauvaise foi au détriment des consommateurs ;

B) Office protection du consommateur

130. L'Office de la protection du consommateur (« **OPC** ») a pour mission notamment de protéger le consommateur, de recevoir les plaintes, d'émettre des permis et de veiller à ce que les commerçants respectent les lois et règlements ;
131. Lorsqu'un consommateur communique avec l'OPC afin de lui signaler un problème, cette dernière analyse la situation vécue par le consommateur et lui envoie au besoin une trousse d'information afin de l'aider à dénouer l'impasse ou la situation ;
132. La trousse contient, entre autres, un formulaire de mise en demeure ;
133. L'OPC comptabilise, selon des critères bien précis, les mises en demeure qu'elle affiche durant 2 années sur son site internet dans la section « se renseigner sur un commerçant » ;
134. Au cours des 4 dernières années, l'OPC a reçu **60** mises en demeure concernant la Défenderesse Bell Canada :

BELL CANADA NOMBRE DE MISES EN DEMEURE PAR SUJET	
Prix avant achat	1
Qualité d'un bien ou d'un service	8
Livraison, non-conformité d'un bien ou d'un service ou qualité du service à la clientèle	22
Contrat : contenu, paiement, annulation, modification ou interprétation	11
Facturation ou recouvrement de créances	9
Pratique trompeuse ou déloyale	9



135. Ce nombre élevé de mises en demeure relevées par l'Office de la protection du consommateur démontre les divers problèmes que rencontrent les consommateurs et leur motivation afin que la Défenderesse Bell Canada se conforme à ses devoirs et obligations ;

C) Actions collectives visant la Défenderesse Bell Canada

136. En supplément de ce qui précède, la Défenderesse Bell Canada a été et est toujours visée par un nombre très important d'actions collectives au Québec et dans le reste du Canada tel qu'indiqué dans le tableau des actions collectives entreprises contre la Défenderesse Bell Canada qui suit :

Liste des Actions collectives contre Bell Canada					
No de dossier		Nom des parties	Date de dépôt de la demande d'autorisation	Sujet	Statut/ Territoire
1.	CV-20-00635778-00CP	John Doe v. Bell Canada	2020-02-05	Tarifs téléphoniques déraisonnables exigés aux prisonniers de l'Ontario.	En cours/ Ontario
2.	CV-18-603803-00CP	Settimo Tocco, et al. v Bell Mobility Inc	2019-05-13 (certification)	Rupture de contrat, abus de confiance, négligence, atteinte à la vie privée, violation de la législation sur la protection du consommateur, violation du Code civil du Québec et renonciation à la responsabilité délictuelle.	En cours/ Ontario
3.	500-06-000981-197	Société Agil OBNL c. Bell Canada	2019-03-05	Frais de résiliation abusifs.	En cours/ Québec
4.	500-06-000922-183	9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo) c. Télébec et Bell Canada et Vidéotron s.e.n.c. et Cogeco inc	2018-04-23	Frais de résiliation de contrat injustifiés et abusifs	En cours/ Québec
5.	CV-18-603803-	Leslie Austin v Bell Canada, Bell Média inc.,	2018-01-16	Approche incorrecte utilisée par Bell pour	Réglé/



	00CP	Expertech network installation inc, and Bell Mobility inc		calculer l'indexation du coût de la vie (augmentation du coût de la vie) en vertu du Régime de retraite de Bell Canada.	Ontario
6.	450-06-00001-176	Carole Ouellet c. Bell Canada	2017-09-25	Frais abusifs et déraisonnables	En cours/ Canada
7.	550-06-000029-174	Marie-Kim Harvey et Alexandre Pigeon c. Vidéotron s.e.n.c. et Rogers Communications s.e.n.c. et Fido Solutions inc. et Telus Mobilité et Koodoo et Bell Mobilité Virgin Mobile Canada	2016-10-07	Frais de résiliation de contrat injustifiés et abusifs. Représentation fausse ou trompeuse. Exigé un prix supérieur à celui annoncé.	Rejeté/ Québec
8.	500-06-000798-161	Benabu c. Vidéotron s.e.n.c., Vidéotron ltée., Netflix, Inc., Bell Canada, Telus communications company, Telus communications Inc., Rogers Communications Inc., Amex Bank of Canada, Banque de Montréal, the Toronto-dominion bank, Jpmorgan Chase Bank, National Association, Royal Bank of Canada, Canadian Imperial Bank of commerce, Amazon.com llc, Audible, Inc., Apple Inc., LinkedIn Ireland, Google Inc., Shomi partnership, Rogers Media Inc., Shaw's media Inc., Sirius xm Canada Inc., Spotify ab, Affinitas gmbh., et Match.com llp	2016-07-04	Exiger une somme pour un bien ou un service qu'il a rendu à un consommateur après une période déterminée sans que ce dernier ne l'ait demandé.	En cours/ Québec
9.	500-06-000776-159	Joseph Frainetti c. Bell Canada et Bell ExpressVu société en commandite et Bell Mobilité inc.	2015-11-27	Modification unilatérale de la tarification mensuelle.	En cours/ Québec
10.	500-06-000773-	Anne Marineau et Jean-Claude Corbeil et Marc-	2015-11-13	Frais abusifs et excessifs pour bris de	En cours/



	156	André Pilon c. Bell Canada		contrat.	Québec
11.	500-06-000740-155	Shay Abicidan c. Bell Canada	2015-05-01	Représentations fausses et trompeuses sur les services Télé FIBEmc ou Internet FIBEmc.	Réglé/ Québec
12.	500-06-000738-159	Roger Chasles and Kristopher Chasles v. Bell Canada Inc. and Bell Mobility Inc. and Virgin Mobile Canada	2015-04-13	Atteintes à la vie privée en raison de la collecte, de l'utilisation et de la conservation non autorisées de renseignements personnels des clients.	Suspension de l'action collective/ Québec
13.	500-06-000698-148	Union des consommateurs et Claude Lessard c. Bell Mobilité Inc.	2014-06-26	Modification unilatérale de la tarification mensuelle.	Jonction des actions collectives avec le dossier no 500-06-000776-159 /Québec
14.	500-06-000638-136	Anne Marineau c. Bell Canada	2013-02-01	Frais pour rupture de contrat	Rejeté/Québec
15.	500-06-000590-121	Juliette Larouche c. Bell ExpressVu Société en Commandite et Bell Canada	2012-01-10	Frais de retard abusifs et lésionnaires.	En cours/ Québec
16.	500-06-000587-119	The 911 Guy Embedded Services Inc. c. La Compagnie de Téléphonie Bell Canada ou Bell Canada	2011-11-18	Frais perçus d'avance et enrichissement sans cause.	En cours/ Québec
17.	500-06-000572-111	Huguette Charbonneau Daneau c. Bell Canada	2011-06-29	Représentations fausses ou trompeuses de Bell.	En cours/ Québec
18.	500-06-000529-103	Louis Aka-Trudel c. Bell Canada et Bell Mobilité Inc	2010-10-28	Frais de retard abusifs et excessifs.	En cours/ Québec
19.	500-06-000496-105	Denis Gagnon c. Bell Mobilité	2010-01-05	Frais de résiliation abusifs et excessifs. Clause externe.	Réglé/ Québec
20.	540-06-000006-	Robert Morin c. Bell Canada	2010-10-01	Frais de résiliation de contrat ou	En cours/



	108			d'annulation abusifs et excessifs.	Québec
21.	500-06-000444-089	François Laflamme c. Bell Mobilité Inc	2008-07-25	Modification unilatérale des tarifs.	Réglé/ Québec
22.	500-06-000436-085	Union des consommateurs et Myrna Raphaël c. Bell Canada	2008-05-29	Limiter la vitesse de transfert des données pendant les périodes de pointe.	En cours/ Québec Ontario
23.	CV-297727CP	Peter de Wolf v Bell Expressvu inc and Bell Expressvu L.p.	2008-02-11	Frais de retard abusifs et excessifs. Intérêts débiteurs sont illégaux aux termes de l'article 347 du <i>Code criminel</i> .	Rejeté/ Ontario
24.	200-06-000073-067	Boulerice & Grégoire c. Bell Mobilité & Bell Canada	2006-06-21	Frais de retard abusifs et excessifs.	En cours/ Québec

XI. LE DÉFAUT D'AGIR DE BONNE FOI DE LA DÉFENDERESSE BELL CANADA

137. Tel qu'indiqué dans les allégations et dans les pièces qui suivent, la Demanderesse soumet que la Défenderesse Bell Canada agit de mauvaise foi lorsqu'elle fait affaire au Québec relativement à la sollicitation et/ou à la vente des Services de téléphonie résidentielle, d'internet, de télévision, de maison intelligente et de téléphonie mobile de la Défenderesse Bell Canada;
138. En effet, la Défenderesse Bell Canada tente depuis des années de se soustraire à l'application des lois du Québec, dont, en particulier, aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* ;
139. Le fait pour la Défenderesse Bell Canada de prétendre depuis des années que ses représentants de tout acabit (c'est-à-dire ses employés, ses représentants, ses vendeurs, ses fournisseurs de services, ses sous-traitants, etc., tels qu'elle les désigne indifféremment, en français et en anglais, à différents moments) qui font de la sollicitation et de la vente porte-à-porte de ses Services au Québec ne sont pas des commerçants itinérants au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* est un excellent exemple de la façon dont la Défenderesse Bell Canada agit lorsqu'elle fait affaire au Québec ;
140. Tel que nous le verrons plus amplement dans les allégués du présent Titre XI, la Défenderesse Bell Canada procède en cascade lorsqu'elle tente de se soustraire à l'application des dispositions de la *Loi sur la protection du*



consommateur et de son *Règlement d'Application*, et ce, en agissant de la manière suivante :

1. Dans un premier temps, la Défenderesse Bell Canada soutien que les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* qu'elle ne veut pas se voir imposer, telles les dispositions concernant les commerçants itinérants, sont constitutionnellement inapplicables et inopérantes à elle, le tout tel qu'il du paragraphe 53 de la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce P-16, et des paragraphes 10 à 18 de l'Avis d'intention de Bell Canada, Pièce **P-17 (« Les Dispositions de la Lpc soi-disant constitutionnellement inapplicables et inopérantes à Bell »)**;
2. Dans un second temps, la Défenderesse Bell Canada soutien, subsidiairement, au cas où son premier moyen de défense constitutionnel ne fonctionnerait pas, qu'elle est exemptée des dispositions concernant les commerçants itinérants puisque ses contrats avec les consommateurs qu'elle sollicite sont des contrats conclus à distance, le tout tel qu'il des paragraphes 62 à 86 de la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-16 (« Les Dispositions de la Lpc dont Bell est soi-disant exemptées »)**;
3. Dans un troisième temps, la Défenderesse Bell Canada soutien, subsidiairement, au cas où ses deux premiers moyens de défense ne fonctionneraient toujours pas, que sa « soi-disant » violation des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* et de son *Règlement d'Application* précitée ne constitue pas une faute civile, tout en ajoutant que s'il s'avérait que ces dispositions statutaires soient des règles élémentaires de prudence, que ces règles viseraient la protection des consommateurs et non celle des concurrents de Bell telles Videotron et Cogeco, le tout tel qu'il des paragraphes 87 à 94 de la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-16 (« Les Violations de Bell des dispositions de Lpc qui, soi-disant, ne constitueraient pas une faute civile envers les consommateurs et/ou ses concurrents »)**;
4. Une fois tout ceci dit, la Défenderesse Bell Canada reconnaît elle-même dans ses propres communications faire de la vente porte-à-porte au Québec, le tout tel qu'il appert, notamment, du Communiqué de Presse de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-13** (collectivement « **Les Admissions de la Défenderesse Bell** ») ; et
5. Pour ajouter à l'opprobre de la situation, dans le cadre de ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte de ses Services au Québec, la Défenderesse Bell Canada fait des demandes de permis de colportage, en déposant des « Formulaires de demande - Permis de sollicitation », dans les villes et les municipalités où elle entend faire affaire (collectivement « **Les**



Demandes de permis municipaux de vente porte-à-porte de la Défenderesse Bell »);

A) Les Dispositions de la Lpc soi-disant constitutionnellement inapplicables et inopérantes à Bell

141. Au cours de la dernière décennie, la Défenderesse Bell Canada a tenté systématiquement, comme elle le tente maintenant dans les Deux Recours de Videotron et de Cogeco, Pièces **P-14** et **P-15**, de prétendre et de faire déclarer par les Tribunaux qu'elle n'est pas assujettie à la *Loi sur la protection du consommateur*;
142. La Défenderesse Bell Canada et certaines de ses sociétés sœurs ont, entre autres, tenté ce genre de défense dans les dossiers judiciaires suivants :
 1. Robert Morin c. Bell Canada (540-06-000006-108) (le « **Dossier Morin** »);
 2. Louis Aka-Trudel c. Bell Canada et Bell Mobilité Inc. (500-06-000529-103) (le « **Dossier Aka-Trudel** »);
 3. Juliette Larouche c. Bell Canada et Bell ExpressVu, société en commandite (500-06-000590-121) (le « **Dossier Larouche** »);
 4. Inga Sibiga c. Bell Mobility inc. (500-06-000636-130) (le « **Dossier Sibiga** »);
 5. Union des Consommateurs et Claude Lessard c. Bell Mobilité inc. (500-06-000698-148) (le « **Dossier Lessard** »)
 5. Joseph Frainetti c. Bell Canada, Bell ExpressVu, société en commandite et Bell Mobilité inc. (500-06-000776-159) (le « **Dossier Frainetti** »);
 6. Directeur des poursuites criminelles et pénales (Office de la protection du consommateur) /Procureur général du Québec c. Bell Canada (500-36009305-197) (le « **Dossier du PGQ** »);
 7. Recours de Videotron, Pièce **P-14**, (500-17-104897-189); et
 8. Recours de Cogeco, Pièce **P-15**, (500-17-106169-199);
140. Tel que le Tribunal pourra le constater à la lecture des décisions jurisprudentielles qui lui seront soumises par les procureurs de la Demanderesse à ce sujet, les démarches de la Défenderesse Bell Canada pour faire déclarer inapplicables et inopérantes à son endroit les dispositions



de la *Loi sur la protection du consommateur* dans les divers dossiers judiciaires précités n'ont pas connu de succès, tout au contraire ;

141. Malgré cela, la Défenderesse Bell Canada s'entête, dossier après dossier, à soulever ce moyen de défense comme elle le fait dans le paragraphe introductif et dans les paragraphes 10 à 18 de l'Avis d'intention de Bell Canada, Pièce **P-17** ;
142. Pendant ce temps, les consommateurs québécois sont privés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* depuis plusieurs années, alors que la Défenderesse Bell Canada, continue, elle, de son côté, à faire affaire et a engrangé les profits au Québec, comme si de rien n'était ;

B) Les Dispositions de la Lpc dont Bell est soi-disant exemptée

143. Subsidiairement, juste au cas où sa position sur son premier moyen de défense ne soit pas retenu par les tribunaux et afin d'éviter de se retrouver une nouvelle fois devant une décision comme l'Arrêt de la Cour d'appel du 6 mars 2015, Pièce **P-18**, rendu par la Cour d'appel du Québec dans le dossier du piratage des antennes paraboliques, la Défenderesse Bell Canada a mis en place, il y a de ça quelques années, un nouveau processus afin de pouvoir prétendre qu'elle est exemptée des dispositions concernant les commerçants itinérants de la *Loi sur la protection du consommateur du Québec* ;
144. On retrouve ce second moyen de défense de la Défenderesse Bell Canada aux paragraphes 62 à 86 de la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-16** :

« V. LA CONCLUSION DE CONTRATS À DISTANCE ENTRE BELL ET LES CONSOMMATEURS

62. *Lorsqu'un Représentant résidentiel recueille l'intérêt positif d'un client potentiel envers les Services résidentiels de Bell, ledit client est mis en contact téléphonique avec le centre d'appels de Bell opéré par la société Nordia Inc. (le « **Centre d'appels** »).*

63. *Lors de cet appel téléphonique, les agents du Centre d'appels (les « **Agents du Centre d'appels** »), suivant un protocole approuvé par Bell, discutent avec le client potentiel afin, d'une part, d'obtenir l'ensemble des informations pertinentes et nécessaires sur celui-ci et, d'autre part, de vérifier les Services résidentiels voulus et le prix de ceux-ci avec le client.*

64. *Lorsque ces informations ont été confirmées et si le client le désire, les Agents du Centre d'appels peuvent ensuite conclure, à distance, un contrat de Services résidentiels.*



65. Contrairement aux Représentants résidentiels, les Agents du Centre d'appels ont le pouvoir et le mandat de conclure des contrats avec des clients pour des Services résidentiels de Bell.

66. Les Agents du Centre d'appels, qui œuvrent au centre d'appels, n'étant pas en la présence physique du client lors de la conclusion du contrat de Services résidentiels avec Bell, les contrats ainsi conclus sont des contrats conclus à distance au sens de l'article 54.1 de la LPC.

67. À la suite de la conclusion du contrat souhaité par l'entremise d'un Agent du Centre d'appels, Bell achemine une confirmation de la commande et un exemplaire du contrat intervenu par courriel ou par la poste, selon le mode de communication privilégié par le client.

68. Le processus ainsi mis en place par Bell n'a aucunement pour objectif d'échapper aux obligations de Bell aux termes de la Loi. Au contraire, ce processus permet — et a pour but — d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des Activités résidentielles en faisant intervenir un tiers, qui n'est pas rémunéré à la commission, afin que celui-ci valide les informations relatives aux clients potentiels et aux Services résidentiels voulus.

VI. LES ACTIVITÉS RÉSIDENTIELLES DE BELL NE CONTREVIENNENT PAS À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

69. Les Demanderesses prétendent que Bell contrevient aux dispositions de la LPC et du Règlement et plus particulièrement aux articles 25, 321 et 323 de la LPC et aux articles 94 et suivants et 102 du Règlement.

70. Or, il n'en est rien puisque la LPC et le Règlement prévoient des exemptions aux dispositions susmentionnées, lesquelles s'appliquent précisément au processus de conclusion de contrats avec Bell décrit ci-dessus, à supposer que ces dispositions soient applicables ou opérantes en l'instance.

71. Si elles le désiraient, les Demanderesses pourraient mettre en place un processus similaire à celui de Bell et elles bénéficieraient ainsi des mêmes exemptions.

A. Inapplicabilité des articles 58 à 65 de la LPC



72. Le législateur a prévu des exceptions à l'application des articles 58 à 65, lesquelles sont prévues à l'article 56 de la LPC : 56. Les articles 58 à 65 s'appliquent au contrat de vente ou de louage de biens et au contrat de service conclus par un commerçant itinérant, à l'exception, toutefois, des contrats prévus par règlement.

73. L'article 8 c) du Règlement, édicté sous l'égide de l'article 56 de la LPC ci-haut reproduit, prévoit que les articles 58 à 65 de la LPC, soit ceux prévoyant des exigences relatives au contenu d'un contrat conclu par un commerçant itinérant, ne s'appliquent pas aux contrats conclus à distance, et ce, même lorsque la sollicitation a été faite ailleurs qu'à l'adresse du commerçant :

8. Les articles 58 à 65 de la Loi ne s'appliquent pas :

[...]

c) au contrat conclu à distance même lorsque la sollicitation a été faite par le commerçant ailleurs qu'à son adresse ;

[...]

74. Cette exemption s'applique à Bell puisqu'elle conclut des contrats à distance.

75. Le fait qu'un tiers, sans pouvoir de lier contractuellement le commerçant, serait ou non en présence du consommateur lors de la conclusion du contrat n'a aucune incidence légale quant à la conclusion d'un contrat à distance.

76. Dans ce contexte, sans admettre qu'elles lui soient applicables ou opérantes, Bell rencontre néanmoins toutes les exigences des dispositions de la LPC qui lui seraient applicables.

77. Bell se décharge de toutes ces obligations, lesquelles ne sont pas moins exigeantes que celles des Demanderesses, contrairement à ce qu'elles allèguent.

B. Absence de violation de l'article 25 de la LPC

78. Les Demanderesses prétendent que Bell ne se conforme pas à l'article 25 de la LPC édictant que le contrat conclu avec un commerçant itinérant doit être rédigé en deux exemplaires et qu'il soit remis sur support papier.

79. Or, l'article 25 de la LPC prévoit ce qui suit :



25. Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.

80. Comme expressément prévu pour les contrats conclus à distance, le support papier n'a pas à être utilisé. Ainsi, Bell n'a pas à fournir le contrat sur support papier puisque Bell conclut des contrats à distance avec ses clients.

81. À cet égard, Bell transmet à tous ses clients, une copie électronique ou une copie imprimée par la poste, selon leur préférence, des contrats ainsi conclus à distance.

C. Absence de violation des articles 321 et 323 de la LPC

82. L'obligation, pour un commerçant itinérant, de détenir un permis et celle de fournir un cautionnement sont prévues aux articles 321 et 323 de la LPC.

83. Cependant, l'article 12 du Règlement prévoit plusieurs exemptions à l'obligation d'être titulaire d'un permis de commerçant itinérant et de fournir un cautionnement. L'une de ces exemptions est celle prévue à l'article 12 (a) du Règlement reproduit ci-dessous :

12. Est exempté de l'obligation d'être titulaire d'un permis de commerçant itinérant et de fournir un cautionnement :

a) le commerçant parti à un contrat visé à l'article 8, aux fins de ce contrat ;

[...]

84. Cette exemption vise, entre autres, le type de contrat mentionné à l'article 8 (c) du Règlement, soit le « contrat conclu à distance même lorsque la sollicitation a été faite par le commerçant ailleurs qu'à son adresse ».

85. Cette exemption s'applique donc également à Bell puisqu'elle conclut des contrats à distance.

86. Par conséquent, Bell n'a pas l'obligation de détenir un permis de commerçant itinérant ou encore de fournir un cautionnement, et cela ne peut donc lui être reproché par les Demandereses.

145. Tel qu'indiqué précédemment dans la présente Demande introductive d'instance modifiée et fondée sur les faits qui suivront ci-après, la



Demanderesse réitère que les démarches précitées, analysées tant individuellement que collectivement, ne constituent dans les faits qu'une grande mise en scène orchestrée par la Défenderesse Bell Canada dans le but de tenter, une nouvelle fois et par un nouveau moyen, de se soustraire à ses obligations légales envers les consommateurs québécois ;

C) Les Violations de Bell des dispositions de Lpc qui, soi-disant, ne constitueraient pas une faute civile envers les Consommateurs et/ou ses concurrents

146. Comme si cela n'était pas suffisant, la Défenderesse Bell Canada en ajoute une troisième couche aux paragraphes 87 à 94 de sa Défense Consolidée, Pièce **P-16**, en prétendant que de toute manière elle n'a pas commis de faute civile en l'instance :

« VII. SUBSIDIAIREMENT, LES CIRCONSTANCES EN PRÉSENCE NE CONSTITUENT PAS UNE FAUTE CIVILE

87. Puisque la réclamation des Demanderesse est faite sous le régime de la responsabilité extracontractuelle de l'article 1457 du Code civil du Québec, les Demanderesse se doivent de prouver de manière prépondérante (i) la faute de Bell, (ii) les dommages qu'elles ont subis et (iii) le lien de causalité entre la faute de Bell et leurs dommages.

88. La seule faute reprochée par les Demanderesse correspond à la violation alléguée de dispositions statutaires de la LPC et du Règlement par Bell, et plus précisément des articles 25, 321 et 323 de la LPC ainsi que des articles 94 et suivants et 102 du Règlement.

89. Tel que démontré ci-haut, à supposer même que ces dispositions soient applicables ou opérantes en l'instance, Bell ne contrevient ni à la LPC ni au Règlement et aucune faute civile ne peut ainsi être reprochée à Bell.

90. La concurrence livrée par Bell aux Demanderesse n'est pas fautive puisqu'elle respecte la loi.

91. Subsidiairement, et sans admission aucune, la soi-disant violation par Bell des dispositions statutaires ci-haut mentionnées ne constitue pas à une faute civile.

92. En effet, les dispositions statutaires identifiées par les Demanderesse ne correspondent pas à des règles élémentaires de prudence et à ce titre, leur violation ne constitue pas une faute civile.



93. La prétendue violation par Bell des dispositions de la LPC et du Règlement n'a pas causé la survenance d'un incident que la norme élémentaire de prudence visait expressément à prévenir.

94. Au surplus, même s'il s'avérait que ces dispositions statutaires soient des règles élémentaires de prudence, ces règles viseraient la protection des consommateurs et non pas celle des concurrents de Bell, telles les Demanderesses. »;

(Notre soulignement et notre mise en gras)

D) Les Admissions de la Défenderesse Bell

147. Ceci est particulièrement abject lorsqu'on considère que la Défenderesse Bell Canada reconnaît elle-même dans certains des documents dont elle est à l'origine faire de la vente porte-à-porte ;

148. À cet effet, à titre de premier exemple, nous référons le Tribunal au Communiqué de Presse de Bell, Pièce **P-13**, où l'on retrouve des mentions aussi claires que :

- « ***We think we have the best communications services in Canada, and we proudly offer them to consumers at retail stores, online, by phone and through door-to-door sales.*** »
- « ***Neighbourhood marketing agents are required to accurately convey all details and pricing of any offer to the customer while promoting only those products and services a customer may want or need.*** »
- « ***The examples of the sales practices you provided are in no way aligned with Bell's commitment to providing the best customer experience possible.*** »
- « ***Bell has served notice to our supplier about the seriousness of some of its sales practices*** »
- ***Our supplier has also severed its relationship with a subcontractor responsible for breaches of Bell's policies.*** »

(Nos soulignements et nos mises en gras)

149. Autre exemple, dans une réponse qu'elle a soumise au CRTC le 23 août 2018, la Défenderesse Bell Canada mentionne ce qui suit :



*« **Bell Canada offers its Fibe TV, voice and Internet services throughout Ontario and Quebec.** Bell Aliant offers the same products and services in the Atlantic provinces. Similarly, Bell MTS offers Fibe TV, wireless, voice and Internet services throughout Manitoba. Bell Mobility offers wireless services nationally. Bell Satellite TV is also offered nationally.*

*All the sales channels addressed in Bell et al (CRTC)16Jul18-1 are used to sell our products. **We utilize telephone sales, door-to-door sales,** our retail channels, Internet and e-chat **in the provinces of Ontario, Quebec,** Nova Scotia, Prince Edward Island, New Brunswick, Newfoundland and Labrador and Manitoba. »*

(Notre mise en gras)

le tout tel qu'il appert de la « **réponse soumise par la Défenderesse Bell Canada au CRTC 16Jul18-3** » produite au soutien des présentes comme pièce P-23 ;

150. Dans un autre document que la Défenderesse a remise au CRTC le 23 août 2018, on retrouve les passages suivants :

*« Our Dealer stores are provided with effective interviewing and training manuals for use when our dealers interview and hire new employees, and their employees participate in the same training as Bell corporate stores. **Our door-to-door vendors are responsible for the hiring and training of their own employees, with the exception of Bell-specific product training.** »*

(Notre mise en gras)

le tout tel qu'il appert de la « **réponse soumise par la Défenderesse Bell Canada au CRTC 16Jul18-33** » produite au soutien des présentes comme pièce P-24 ;

151. Finalement, à la page 19 du Rapport aux actionnaires du premier trimestre de l'année 2021 de BCE, on indique ce qui suit :

*« Les activations nettes d'abonnés des services Internet haute vitesse de détail ont diminué de 6,1 % au T1 2021 par rapport au T1 2020, en raison de la diminution du nombre d'ajouts nets d'abonnés des services résidentiels de détail attribuable à la réduction des offres promotionnelles, **de la baisse des ventes porte-à-porte** et de l'augmentation plus lente du nombre de nouveaux foyers du fait du plus faible taux d'immigration à cause de la pandémie de COVID-19, ainsi que de l'intensification de la concurrence.*

(...)



*Les activations nettes d'abonnés des services de télé IP de détail ont augmenté de 7 844 au T1 2021 par rapport au T1 2020, en raison des désactivations moins nombreuses du fait de la pandémie de COVID-19, du plus petit nombre de clients dont les offres promotionnelles ont pris fin et de l'accélération continue des activations attribuables à Virgin TV, qui a été lancée en juillet 2020. Ces facteurs ont été contrebalancés en partie par la réduction du nombre d'activations **résultant de la baisse des ventes porte-à-porte à cause de la pandémie de COVID-19** et l'intensification de la concurrence. »*

le tout tel qu'il appert du « **Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2021 de BCE, en date du 28 avril 2021** » produit au soutien des présentes comme **pièce P-25** ;

(Notre mise en gras)

152. Les 4 exemples qui précèdent ne constituent que quelques exemples parmi d'autres exemples du même type ;
153. Il appert clairement des exemples qui précèdent que les gens de Bell aux opérations oublient la fiction juridique mise en place par le département légal de la Défenderesse Bell Canada quand il vient le temps de décrire dans leurs propres documents opérationnels la réalité de ce qui se passe sur le terrain ;

E) Les Demandes de permis municipaux de vente porte-à-porte de la Défenderesse Bell

154. Comme c'est souvent le cas, c'est en examinant la réalité des faits et les détails que l'on trouve la vérité ;
155. Tel qu'allégué précédemment, la Défenderesse Bell Canada plaide haut et fort que les dispositions concernant les contrats conclus par un commerçant itinérant de la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'appliquent pas à elle, car Bell Canada n'est pas soumise aux dispositions et à la réglementation de ladite loi qui concernent les commerçants itinérants puisque Bell Canada n'agit pas comme commerçant itinérant ;
156. Nonobstant cette prise de position de Bell, la Demanderesse soumet que les allégués qui suivent et les pièces qui sont produites à leur soutien établissent que lorsque la Défenderesse Bell Canada effectue des activités de vente porte-à-porte dans différentes villes et municipalités du Québec, elle se soumet à la réglementation municipale sur les colporteurs et sur les commerçants itinérants en formulant des demandes de permis de commerçants itinérants ;



157. À titre d'exemple de ce fait, la Demanderesse soumet au soutien de la présente Demande introductive d'instance, les 2 demandes de permis municipaux suivantes ;

1. Demande de permis à la Municipalité de Saint-Zotique

- A. Règlement numéro 705 de la Municipalité de Saint-Zotique intitulé Règlement remplaçant le règlement numéro 570 relatif aux colporteurs et aux commerçants itinérants ;
- B. Demande de permis sollicitation, colporteurs et/ou commerçants itinérants de Bell Canada à la Municipalité de Saint-Zotique du 21 avril 2021 ;
- C. Lettre de Bell Canada à la Municipalité de Saint-Zotique du 21 avril 2016 indiquant que les activités de Bell sont exemptées de l'exigence de détenir un permis de commerçant itinérant suivant la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.) ;
- D. Permis de colporteur et commerçant itinérant émis à Bell Canada par la municipalité de Saint-Zotique le 10 mai 2021 ;

(Collectivement la « **Demande de permis de Bell à la municipalité de Saint-Zotique** ») ;

2. Demande de permis à la municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil

- A. Règlement No.02.09 de la municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil intitulé Règlement relatif au colportage ;
- B. Formulaires de demande de permis de sollicitation pour les années 2019, 2020, 2021 et 2022 de Bell Canada à la Municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil avec pièces jointes ;
- C. Lettre de Bell Canada à la Municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil du 21 avril 2016 indiquant que les activités de Bell sont exemptées de l'exigence de détenir un permis de commerçant itinérant suivant la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.) ;
- D. Permis de sollicitation émis à Bell Canada par la Municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil ;

(Collectivement la « **Demande de permis de Bell à la municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil** ») ;



le tout tel qu'il appert de la « **Demande de permis de Bell à la municipalité de Saint-Zotique** » produite, en liasse, au soutien des présentes comme **pièce P-26** et de la « **Demandes de permis de Bell à la municipalité de Saint-Mathieu-de-Beloeil 2019-2022** » produite, en liasse, au soutien des présentes comme **pièce P-27** ;

158. En agissant ainsi, la Défenderesse Bell Canada prive sciemment, volontairement et en toute connaissance de cause les consommateurs québécois de tous les droits et recours que la *Loi sur la protection du consommateur* et son *Règlement d'Application* leur confère, en plus de permettre à des commerçants itinérants non encadrés par cette protection statutaire et par les pouvoirs de surveillance de l'Office de la Protection du Consommateur d'entrer chez les consommateurs, créant ainsi un risque de sécurité pour la population du Québec ;
159. De plus, la Défenderesse Bell Canada par ses attaques constantes et répétitives à l'encontre des pouvoirs législatifs du Québec en matière de protection des consommateurs québécois engendre un coût judiciaire et social énorme pour tous ;
160. En définitive, la Demanderesse soumet que l'ensemble des agissements de la Défenderesse Bell Canada quant à la conduite de ses activités de sollicitation et de vente porte-à-porte de ses Services au Québec depuis plusieurs années ne constitue qu'un stratagème mis en place par cette dernière afin d'éviter d'être soumis à cette loi d'ordre public qu'est la *Loi sur la protection du consommateur* ;
161. Il est temps que Bell soit dument informé par nos Tribunaux qu'elle n'est pas au-dessus de nos lois et qu'elle doit cesser de se comporter comme une citoyenne corporative déviante ;
162. Le meilleur exemple que l'on peut souligner d'un tel comportement se retrouve au paragraphe 71 de la Défense Consolidée de la Défenderesse Bell Canada, Pièce **P-16**, où elle incite sciemment les sociétés Videotron et Cogeco à faire comme elle et à contourner les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* en utilisant le même stratagème qu'elle pour éviter l'application de la loi :

« 71. Si elles le désiraient, les Demanderesses pourraient mettre en place un processus similaire à celui de Bell et elles bénéficieraient des mêmes exemptions. » ;
163. La Demanderesse soumet également que, considérant les diverses allégations spécifiques de faits et de droit contenues à la présente Demande introductive d'instance modifiée et les pièces produites au soutien de celles-ci



et considérant les enseignements de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin, 2020 CSC 30 relativement au fait que « **l'obligation d'information est une obligation de résultat** » pour sa débitrice « **entraînant un renversement du fardeau de preuve** » à son égard (voir, en particulier, les paragraphes 63 et 70 à 72 de l'arrêt), il y a, en l'instance, renversement de la présomption de bonne foi de l'article 2805 du *Code civil du Québec* pouvant exister en faveur la Défenderesse Bell Canada ;

XII. LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DES GROUPES

164. La Défenderesse Bell Canada a effectué auprès des Membres du Groupe, dont fait partie la Demanderesse, une sollicitation et/ou une vente porte-à-porte ou ailleurs qu'à son établissement permanent par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant et/ou de l'un de ses sous-traitants agissant pour elle ;
165. Les Membres du Groupe ont souscrit à un contrat d'abonnement ou un contrat de renouvellement d'abonnement aux Services de téléphonie résidentielle et/ou aux Services internet et/ou aux Services de télévision et/ou aux Services de maison intelligente et/ou aux Services de téléphonie mobile par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de Bell Canada ou de l'un de ses sous-traitants suite à une sollicitation et/ou à une vente porte-à-porte ou ailleurs qu'à un établissement permanent de la Défenderesse et sont liés par un contrat de consommation et d'adhésion, dont les stipulations essentielles ont été imposées par la Défenderesse ;
166. La Défenderesse Bell Canada est soumise à la *Loi sur la protection du consommateur* puisque cette dernière s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service ;
167. Les articles 58 à 65 de la *Loi sur la protection du consommateur* et le *Règlement d'Application* s'appliquent aux contrats de service conclus par un commerçant itinérant ;
168. La confirmation de commande transmise par la Proposée de la Défenderesse Bell Canada n'est pas un contrat conclu selon les exigences de la *Loi sur la protection du consommateur* puisque celui-ci ne respecte pas les exigences législatives des articles 58 à 65 de ladite loi ;
169. En tout temps pertinent aux présentes, la Défenderesse Bell Canada n'a pas le permis requis ni le cautionnement prévu par les articles 321 a) et 323 al. 2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et son *Règlement d'Application*,



le tout tel qu'il appert des listes détaillées des permis en vigueur de commerçants itinérants, Pièces **P-19 k)** à **P-19 p)** ;

170. Un commerçant ne peut déroger à la *Loi sur la protection du consommateur* et le consommateur ne peut renoncer aux droits que lui confère cette loi ;
171. La Défenderesse n'agit pas selon les exigences de la bonne foi puisqu'elle contrevient sciemment aux diverses dispositions d'ordre public prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* et par son *Règlement d'Application* qui ont pour objectif de protéger les consommateurs ;
172. La Demanderesse Marie-Josée Langlois-Vinet, en son nom, et au nom de chacun des Membres du Groupe, est en droit d'exiger de la Défenderesse Bell Canada un montant forfaitaire de 1 000,00 \$ par Membre du Groupe (sauf à parfaire) à titre de dommages punitifs ;

XIII. LE MODE DE RECOUVREMENT DES RÉCLAMATIONS

173. La Demanderesse ignore, pour le moment, le nombre de personnes faisant partie du Groupe et leurs identités;
174. La Défenderesse, quant à elle, connaît le nombre de personnes faisant partie du Groupe et leurs identités;
175. Cette preuve établira de façon suffisamment précise les dommages-intérêts punitifs réclamés de la Défenderesse pour les Membres du Groupe;
176. La Demanderesse demande au Tribunal que la condamnation aux dommages-intérêts punitifs fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif conformément à l'article 595 du *Code de procédure civile*;

XIV. LES QUESTIONS COLLECTIVES

177. Les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de la présente action collective sont les suivantes :
 1. Dans le cadre de ses activités de sollicitation et/ou de vente porte-à-porte ou ailleurs qu'à un de ses établissements permanents pour ses services de téléphonie résidentielle et/ou d'internet et/ou de télévision et/ou de maison intelligente et/ou de téléphonie mobile, la Défenderesse Bell Canada, agissant par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants, a-t-elle contrevenu aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, et/ou du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, dont, notamment, en contravention des articles 2, 23, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 55, 56, 58, 59,



321 ou 323 de ladite Loi et des articles 7.1, 50.2, 93, 94.01 et 120 dudit Règlement ?

2. Dans le cadre de ses activités de sollicitation et/ou de vente porte-à-porte ou ailleurs qu'à un de ses établissements permanents pour ses services de téléphonie résidentielle et/ou d'internet et/ou de télévision et/ou de maison intelligente et/ou de téléphonie mobile, la Défenderesse Bell Canada, agissant par l'entremise d'un employé et/ou d'un représentant de Bell Canada et/ou de l'un de ses sous-traitants, a-t-elle contrevenu aux dispositions du Code civil du Québec, dont, notamment, des articles 6, 7, 1375 et/ou 1457 dudit Code ?

3. En agissant ainsi, la Défenderesse Bell Canada a-t-elle commis une ou des fautes génératrices de responsabilités envers les Membres du Groupe ?

4. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs à raison d'un montant de 1 000,00 \$ par Membre (sauf à parfaire) de la part de la Défenderesse Bell Canada ?

XV. CONCLUSION

178. La Demanderesse soumet respectueusement que la présente Demande introductive d'instance modifiée est bien fondée en faits et en droit et que la présente action collective devrait être accueillie par le Tribunal ;

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente Demande introductive d'instance modifiée de la Demanderesse pour le compte de tous les Membres du Groupe;

CONDAMNER la Défenderesse Bell Canada à payer à chacun des Membres du Groupe la somme de 1 000,00 \$ (sauf à parfaire) à titre de dommages-intérêts punitifs, le tout avec intérêt au taux légal plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 23 novembre 2021 et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'avis, d'experts et d'administration

MONTREAL, le 4 avril 2025

Paquette Gadler Inc.

PAQUETTE GADLER INC.

Procureurs de la Demanderesse
Marie-Josée Langlois-Vinet



No.:500-06-001171-210

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

MARIE-JOSÉE LANGLOIS-VINET

Demanderesse

c.

BELL CANADA

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE
DU 4 AVRIL 2025
(Articles 583 C.p.c.)

ORIGINAL



PAQUETTE GADLER INC.

AVOCATS

BARRISTERS AND SOLICITORS

353, SAINT-NICOLAS, BUREAU B-200, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2P1

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

WWW.PAQUETTEGADLER.COM

BP 2161

ME GUY PAQUETTE – NOTRE DOSSIER : 2222.003