

No : 500-06-000390-076

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

Requérante

-et-

DANIELLE ATTAL, personne physique, domiciliée et résidant au 1885, rue Desjardins, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H1V 2G8

« *Personne désignée* »

c.

BELL CANADA, ayant son siège au 1050, Côte du Beaver Hall, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2Z 1S4

Intimée

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF
(Article 1002 et suivants C.p.c.)**

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE ET LA « PERSONNE DÉSIGNÉE » EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en fait foi une copie des lettres patentes datées du 9 mai 1978 et des lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002 lesquelles sont produites en liasse comme **Pièce R-1**;

1.1 Votre Requérante désire tenter un recours collectif contre l'Intimée BELL CANADA (*ci-après « Bell Canada » ou « Bell »*) pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit dont DANIELLE ATTAL est elle-même membre :

« Tout consommateur résidant au Québec qui est abonné aux services de téléphonie résidentielle de Bell et à qui Bell a réclamé ou réclame des frais relativement à un service que le consommateur n'a pas demandé, en l'occurrence un plan d'entretien de câblage intérieur »

1.2 Pour les fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS désigne DANIELLE ATTAL à titre de « *personne désignée* »;

1.3 DANIELLE ATTAL est membre de UNION DES CONSOMMATEURS et elle est membre du Groupe ci-dessus décrit, le tout tel qu'il sera allégué ci-dessous;

1.4 Au soutien de son recours contre Bell Canada, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS invoque l'article 230 de la *Loi sur la protection du consommateur* (la « *Loi* ») qui prévoit :

230. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

a) *exiger quelque somme que ce soit pour un bien ou un service qu'il a fait parvenir ou rendu à un consommateur sans que ce dernier ne l'ait demandé;*

b) *prétexter un motif pour la sollicitation portant sur la vente d'un bien ou la prestation d'un service.*

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « *personne désignée* » DANIELLE ATTAL contre l'Intimée sont :

PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE

2.1 Bell Canada est une entreprise de communication et de téléphonie;

2.2 Dans le cadre de ses activités, Bell Canada offre le service de téléphonie résidentielle au Québec;

L'ENTRETIEN DU CÂBLAGE INTÉRIEUR DANS LA RÉSIDENCE DES ABONNÉS DE BELL CANADA

2.3 Avant le début de 1996, les services couverts par les frais de base que Bell Canada réclamait aux abonnés de son service de téléphonie résidentielle (ci-après « *le service téléphonique* ») incluaient l'entretien du câblage intérieur de la ligne téléphonique de ses clients;

2.4 Depuis cette date, les abonnés au service téléphonique de Bell Canada qui font appel à un technicien en cas de problème relevant du câblage intérieur de leur résidence doivent acquitter les frais de visite et de réparations, à moins qu'ils n'adhèrent à un plan d'entretien du câblage intérieur;

LE SERVICE DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENTIELLE DE LA « *PERSONNE DÉSIGNÉE* »

2.5 La « *personne désignée* » est abonnée au service téléphonique de Bell;

2.6 À chaque mois, Bell Canada expédie un état de compte à la « *personne désignée* » pour les services de téléphonie auxquels elle a adhéré. Ces services lui sont généralement facturés le 2^{ième} jour de chaque mois et les états de compte couvrent généralement les frais applicables depuis le 22^{ième} jour du mois précédant la date de facturation jusqu'au 21^{ième} jour du mois de la date de facturation, le tout tel qu'il appert de l'état de compte que Bell Canada a transmis à la « *personne désignée* » le 2 décembre 2006 dont copie est communiquée avec les présentes comme **Pièce R-2** ;

2.7 En plus du service de téléphonie de base, la « *personne désignée* » a adhéré à certains services optionnels offerts par Bell Canada. Les services auxquels la « *personne désignée* » a adhéré sont énumérés à l'état de compte (**Pièce R-2**). Il s'agit des services suivants ::

• Ligne de résidence	19,28 \$
• Service Blocage d'appels 900 et 976	0,00 \$
• Frais de réseau	4,50 \$
• Frais municipaux 9-1-1	0,47 \$
• Service d'appel d'urgence 9-1-1	0,19 \$
• Service Touch-Tone	2,80 \$
• Promo Simplitel MC Option 24 hres	0,00 \$

2.8 Le 8 décembre 2006, Bell Canada adressait une lettre à la « *personne désignée* » l'avisant notamment de ce qui suit :

« Vous profitez des avantages du plan Entretien de câblage intérieur de Bell depuis un certains temps. Récemment, en examinant nos dossiers de facturation, nous avons constaté que ce service ne vous est pas facturé.

Nous tenons à vous assurer que nous n'exigerons aucun paiement rétroactif pour la période où vous avez reçu ce service sans qu'il vous ait été facturé. À compter du mois prochain, vous continuerez de profiter de votre plan Entretien de câblage intérieur pour seulement 5 \$ par mois. Ce plan couvre les services d'un technicien qualifié qui doit se rendre à votre domicile pour réparer les bris accidentels ou l'usure normale des prises téléphoniques du câblage.

Si vous avez des questions à propos de votre compte, contactez-nous au 310-BELL (2355) dans les 30 jours suivant votre prochaine facture mensuelle. Après cette période, les modalités courantes relatives aux frais de résiliation anticipée s'appliqueront. Nous vous ferons parvenir une brochure sous peu. »
[nous ajoutons l'emphase]

Une copie de cette lettre est communiquée avec les présentes comme **Pièce R-3**;

- 2.9 Contrairement à ce que Bell Canada écrit dans cette lettre, la « *personne désignée* » n'a jamais demandé à l'Intimée qu'elle lui fournisse un plan d'entretien du câblage intérieur de sa résidence (ci-après « *le Plan d'entretien* »);
- 2.10 Sur réception de la lettre datée du 8 décembre (**Pièce R-3**), la « *personne désignée* » a contacté le service à la clientèle de Bell Canada et les a informés qu'elle n'avait jamais souscrit à ce Plan d'entretien;
- 2.11 D'ailleurs, on ne retrouve aucune mention de l'inclusion d'un plan d'entretien du câblage intérieur de la résidence de la « *personne désignée* » dans l'état de compte détaillé que Bell Canada a transmis à cette dernière en date du 2 décembre 2006 (**Pièce R-2**);
- 2.12 Au cours de son entretien téléphonique, la « *personne désignée* » a informé le conseiller de Bell Canada qu'elle ne désirait pas bénéficier du plan d'entretien qu'elle n'avait par ailleurs jamais demandé ni accepté et elle s'est plaint du fait que Bell Canada la faisait adhérer malgré elle à un service qu'elle n'avait pas demandé;
- 2.13 Cet appel a duré approximativement 45 minutes incluant le temps d'attente d'environ 15 minutes qui s'est écoulé avant qu'il lui soit possible de parler au conseiller à la clientèle de Bell Canada;
- 2.14 Au début du mois de janvier 2007, la « *personne désignée* » recevait l'état de compte émis par Bell Canada et daté du 2 janvier 2007;

2.15 Dans cet état de compte du 2 janvier 2007, Bell Canada a facturé à la « *personne désignée* » un montant de 5,17 \$ plus taxes pour le Plan d'entretien, ces montants se détaillant comme suit :

- Pour la journée du 21 décembre 2006 : 0,17 \$
- Pour la période du 22 décembre 2006 au 21 janvier 2007 : 5,00 \$

Cet état de compte est communiqué avec les présentes comme **Pièce R-4**;

2.16 Dès réception de cet état de compte, la « *personne désignée* » a communiqué avec le service à la clientèle de Bell Canada pour réitérer qu'elle n'avait pas demandé de souscrire au plan d'entretien et pour exiger que les frais apparaissant à sa facture relativement à ce plan lui soient crédités et qu'ils n'apparaissent plus sur les états de comptes à venir;

2.17 La durée approximative de ce deuxième appel a été d'une (1) heure environ (incluant le temps d'attente);

2.18 Le 17 janvier 2007, la « *personne désignée* » recevait une nouvelle lettre de Bell Canada, celle-ci datée du 21 décembre 2006;

2.19 Dans cette lettre datée du 21 décembre 2006 adressée à la « *personne désignée* », Bell Canada écrivait ce qui suit :

***« Votre protection est assurée.
Vous pouvez vous en féliciter!***

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi les plans Entretien de Bell. Il nous fait plaisir de vous transmettre un dépliant informatif dans lequel vous trouverez toute l'information voulue sur le plan Entretien de câblage intérieur auquel vous vous êtes abonné. Nous vous invitons à parcourir cette documentation et à la ranger en lieu sûr pour vous y référer au besoin.

Nous vous remercions d'avoir souscrit à ce plan et nous vous en félicitons. Vous avez fait un choix avisé qui vous assure de tirer le meilleur parti de votre service, quoi qu'il advienne. En effet, pour aussi peu que 5 \$ par mois¹, ce plan vous garantit qu'un technicien qualifié se rendra sur les lieux pour réparer les bris accidentels ou l'usure normale des prises téléphoniques et du câblage. Ce plan couvre aussi les dommages occasionnés par les animaux domestiques.

(...) »

1. Pris sujets à changement sans préavis. Taxes en sus. Des frais de résiliation de 35 \$ s'appliquent en cas d'annulation de l'abonnement au plan avant le terme minimal de 12 mois. Certaines conditions s'appliquent. Pour de plus amples renseignements, consultez la documentation jointe. »

[nous ajoutons l'emphase]

Une copie de cette lettre est communiquée avec les présentes comme **Pièce R-5**;

- 2.20 Tel qu'il appert de cette lettre, la durée minimale que Bell Canada impose pour l'abonnement au Plan d'entretien est de 12 mois et Bell Canada exige des frais de résiliation de 35,00 \$ advenant que le consommateur annule l'abonnement avant ce terme;
- 2.21 Stupéfaite par le contenu de cette lettre, la « *personne désignée* » a pour une troisième fois communiqué avec le service à la clientèle de Bell Canada pour expliquer encore une fois qu'elle n'avait jamais demandé de souscrire au plan d'entretien dont elle ne voulait pas, pour obtenir un crédit des frais portés à son état de compte pour ce plan et pour exiger à nouveau que ces frais n'apparaissent plus à l'avenir;
- 2.22 Encore une fois, la « *personne désignée* » a dû consacrer plusieurs minutes de son temps pour que Bell Canada corrige les erreurs de facturation;
- 2.23 Finalement, dans l'état de compte qu'elle adressait à la « *personne désignée* » le 2 février 2007, Bell Canada a crédité à la « *personne désignée* » un montant de 5,50 \$ relativement au plan d'entretien. . Cet état de compte est communiqué avec les présentes comme **Pièce R-6**;

LA RÉCLAMATION DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE » CONTRE L'INTIMÉE BELL CANADA

- 2.24 En somme, Bell Canada a utilisé une pratique commerciale connue sous le nom de « *vente par inertie* » par laquelle elle réclame de ses clients des frais pour son Plan d'entretien alors que ceux-ci n'avaient pas demandé d'adhérer à ce Plan. Bell a également usé d'un prétexte pour fournir le Plan d'entretien, soutenant que les consommateurs auraient profité de ce service pendant une certaine période sans qu'aucuns frais ne leur soient imposés. Aux fins de la présente requête, la Requérante réfèrera à ces pratiques en les désignant par l'expression « *pratiques commerciales* »;
- 2.25 La « *personne désignée* » n'ayant pas requis de l'Intimée Bell Canada le service d'entretien du câblage intérieur de sa résidence et n'ayant pas adhéré au Plan d'entretien, cette dernière ne peut légalement lui réclamer quelques frais que ce soit pour ce service;
- 2.26 Les *pratiques commerciales* utilisées par Bell Canada sont contraires à l'article 230 de la *Loi*;
- 2.27 La prohibition posée à l'article 230 de la *Loi* relève de l'ordre public;
- 2.28 Par conséquent, la réclamation, par Bell Canada, de frais pour le Plan d'entretien imposé aux membres par le biais de ses *pratiques commerciales* est illégale et illicite et Bell Canada est tenue de rembourser les montants que les membres du groupe ont pu ou pourraient lui payer pour le Plan d'entretien qu'ils n'ont pas demandé ou auquel ils n'ont pas adhéré;
- 2.29 Tel qu'allégué précédemment, bien que les *pratiques commerciales* auxquelles Bell Canada s'est livrée soient interdites par la *Loi*, il a fallu que la « *personne désignée* » investisse de son temps et qu'elle argumente avec Bell Canada pour que cette dernière corrige son dossier de facturation quant aux frais pour le Plan d'entretien et crédite les sommes qui lui sont été chargées;

2.30 Par conséquent, vu les articles 230 et 272 de la Loi et les dispositions du *Code civil du Québec*, la « *personne désignée* » est en droit de demander au Tribunal qu'il condamne Bell Canada à lui payer les montants suivants :

a) Perte de temps et démarches auprès de Bell Canada :	100,00 \$
b) Dommages punitifs :	100,00 \$
TOTAL :	<u>200,00 \$</u>

2.31 De plus, la « *personne désignée* » demande que l'Intimée Bell Canada soit condamnée à lui payer les intérêts sur les montants susdits avec l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et les dépens;

3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont :

3.1 Tous les membres du groupe sont des clients de Bell ;

3.2 Aucun des membres du Groupe n'avait souscrit ni demandé de souscrire au Plan d'entretien avant que Bell Canada ne lui réclame des frais ou l'avise que des frais lui seraient exigés pour ce Plan;

3.3 Bell Canada a réclaté à chacun des membres du Groupe le paiement de frais pour le Plan d'entretien alors qu'aucun d'eux n'avait demandé de souscrire au Plan d'entretien;

3.4 Bell Canada a prétexté que les membres du Groupe avaient déjà adhéré au Plan d'entretien pour leur réclamer le paiement de frais pour ce Plan;

3.5 Les *pratiques commerciales* susdites auxquelles Bell Canada s'est livrée font en sorte qu'il incombe à ceux qui ne désirent pas adhérer au Plan d'entretien

d'entreprendre des démarches pour aviser Bell Canada qu'ils refusent de souscrire à ce plan ou d'en payer les frais;

- 3.6 Selon les modalités que Bell Canada impose dans le cadre du Plan d'entretien par le biais de ses *pratiques commerciales*, l'adhérent au Plan est lié pour une période minimale de 12 mois et l'adhérent doit payer des frais de résiliation de 35,00 \$, s'il met fin à l'adhésion forcée au Plan d'entretien avant l'expiration de cette période;
- 3.7 Selon les modalités que Bell Canada impose, les membres du Groupe disposent uniquement d'un délai de trente (30) jours de la date à laquelle des frais pour le Plan d'entretien apparaissent pour la première fois sur leur état de compte pour aviser Bell Canada qu'ils désirent résilier leur « *abonnement forcé* » à ce plan faute de quoi les frais de résiliation de 35,00 \$ s'appliquent;
- 3.8 Chacun des membres du Groupe doit consacrer du temps pour informer Bell Canada qu'il (elle) refuse d'adhérer au Plan d'entretien ou pour faire corriger les états de compte de Bell Canada et/ou pour obtenir le remboursement des montants qu'il a payés à Bell Canada en vertu de ce Plan;
- 3.9 Les membres du Groupe ont un recours en dommages intérêts contre Bell Canada pour être indemnisés pour le temps qu'ils ont perdu à identifier et comprendre les nouveaux frais que Bell Canada leur réclamait et à aviser Bell Canada qu'ils ne désirent pas adhérer à ce Plan;
- 3.10 Par ailleurs, les membres du Groupe qui ont payé les frais que Bell Canada leur a réclamés ont droit d'en exiger le remboursement puisque la souscription au Plan dans le cadre des *pratiques commerciales* décrites aux présentes est illicite et contraire à l'ordre public;
- 3.11 Au surplus, les membres du Groupe ont tous un recours en dommages intérêts punitifs contre Bell Canada et ils sont en droit de réclamer de Bell Canada les intérêts plus l'indemnité additionnelle prévue par le *Code civil du Québec* sur le montant de toute condamnation prononcée contre Bell Canada en l'instance;

3.12 Ces recours en dommages intérêts et dommages punitifs contre Bell Canada sont tous fondés sur le fait que les *pratiques commerciales* que Bell Canada a utilisées telles qu'elles sont décrites ci-dessus qui contreviennent à l'article 230 de la *Loi*;

4. **La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du Code de procédure civile en ce que :**

4.1 Après avoir été informée du cas de la « *personne désignée* », la Requérente a appris que d'autres clients de Bell Canada avaient été victimes des *pratiques commerciales* de Bell Canada relativement à son Plan d'entretien;

4.2 La Requérente ne connaît pas les noms ni les coordonnées de tous les membres du Groupe;

4.3 Par ailleurs, considérant que Bell Canada fait affaires dans de nombreuses régions à travers le Québec il est raisonnable de croire que les membres du groupe sont dispersés géographiquement ;

4.4 Par conséquent, la Requérente ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action ;

4.5 Au surplus, la valeur de la réclamation individuelle de chaque membre du Groupe contre Bell Canada étant peu élevée, il faut présumer que peu d'entre eux exerceront un recours individuel contre l'Intimée non seulement à cause du montant requis pour intenter un recours devant la Division des petites créances de la Cour du Québec, mais aussi à cause du temps que chacun d'eux devrait y consacrer et des démarches nécessaires pour l'introduction d'un tel recours et pour être entendu;

4.6 Il y a aussi un risque de jugements contradictoires sur les questions qui sont pourtant communes à tous les membres du Groupe;

5. **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que votre Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**
- 5.1 La *pratique commerciale* par laquelle l'Intimée Bell Canada réclame des frais pour le Plan d'entretien à des consommateurs qui n'ont pas requis ce service contrevient-elle à l'article 230 a) de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- 5.2 La *pratique commerciale* de l'Intimée, qui prétexte l'existence d'une adhésion préalable à un Plan qu'elle aurait omis de facturer en vue de solliciter l'adhésion des consommateurs à ce service est-elle visée par la prohibition prévue à l'article 230 b) de la Loi?
- 5.3 Les prohibitions édictées à l'article 230 de la *Loi sur la protection du consommateur* relèvent-elles de l'ordre public? Dans l'affirmative, la réclamation de frais pour le Plan d'entretien est-elle entachée de nullité absolue et Bell Canada est-elle tenue de rembourser les montants que les membres du groupe ont pu ou pourraient lui payer relativement au Plan d'entretien, y compris les frais de résiliation?
- 5.4 En ce qui concerne les membres du Groupe qui ont avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien avant que Bell Canada ne leur expédie un état de compte pour les frais relatifs à ce plan, le temps qu'ils ont dû consacrer et les démarches qu'ils ont dû accomplir pour aviser Bell Canada de leur refus constituent-ils des dommages susceptibles d'être indemnisés? Dans l'affirmative établir la valeur de ces dommages et déterminer si l'Intimée Bell Canada est responsable de ces dommages;
- 5.5 Les membres du groupe qui n'ont pas avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien et qui n'ont pas payé les frais facturés par Bell Canada pour ce plan ont-ils droit de réclamer des dommages de l'Intimée Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?
- 5.6 Les membres du groupe qui n'ont pas avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien et qui ont payé les montants facturés par Bell Canada pour ce plan ont-ils droit de réclamer le remboursement des montants qu'ils ont payés ?

Ont-ils également droit de réclamer des dommages de l'Intimée Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?

5.7 Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages intérêts punitifs de Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?

5.8 Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

6. **Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à :**

6.1 La date à laquelle l'Intimée Bell Canada a communiqué avec chacun des membres du Groupe pour leur réclamer le paiement de frais pour le Plan d'entretien et le montant facturé pour le Plan;

6.2 La réaction de chacun des membres du Groupe suite à la réclamation de frais d'adhésion au Plan d'entretien par Bell Canada, selon qu'ils :

a) ont avisé Bell qu'ils refusaient de payer pour ce plan d'entretien avant que Bell ne leur expédie une facture pour les frais relatifs à ce plan;

b) n'ont pas avisé Bell qu'ils refusaient de payer pour ce plan d'entretien mais qu'ils n'ont pas payé les frais facturés par Bell pour ce plan ou;

c) n'ont pas avisé Bell qu'ils refusaient de payer pour ce plan d'entretien et qu'ils ont payé les montants facturés par Bell pour ce plan;

7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**

8. **La nature du recours que la Requérente entend exercer pour le compte des membres du groupe est :**

Une action en annulation et en remboursement de frais illicites et illégaux, en dommages intérêts et en dommages exemplaires fondée sur l'inobservance de l'article 230 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

9. **Les conclusions que la Requérente recherche contre l'Intimée sont :**

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérente, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

DÉCLARER QUE les *pratiques commerciales* de Bell Canada contreviennent à l'ordre public et que l'adhésion au Plan d'entretien par les membres du Groupe est entachée de nullité absolue;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 200 \$ plus les intérêts et l'indemnité additionnelle;

CONDAMNER l'Intimée à payer à chacun des membres du Groupe les dommages suivants ;

a) Perte de temps et démarches auprès de Bell Canada :	100,00 \$
b) Dommages punitifs :	100,00 \$
TOTAL :	<hr/> 200,00 \$

plus les intérêts sur les montants susdits et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du Groupe le montant des frais qu'ils ont payés relativement au Plan d'entretien avec les intérêts sur les montants susdits et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale des paiements faits par les membres du groupe;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

10. **La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif et que DANIELLE ATTAL agisse comme « *personne désignée* »;**

11. **Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter le tout pour les raisons suivantes:**
 - 11.1 UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;

 - 11.2 UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;

11.3 Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné et compétent;

11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;

11.5 Par ailleurs, UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation notamment en matière de télécommunications, radiodiffusion et inforoute;

11.6 De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :

- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD et al.*
- *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
- *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.7 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre requérante était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*

- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.8 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérante Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.9 Votre Requérante est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;

11.10 Votre Requérante est disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;

11.11 Votre Requérante est disposée à collaborer étroitement avec ses procureurs;

11.12 Votre Requérante s'intéresse activement à la présente affaire et entreprend des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe qu'elle entend représenter;

11.13 Votre Requérante est de bonne foi et elle entreprend les présentes procédures dans l'intérêt des membres du groupe;

11.14 DANIELLE ATTAL, la personne que votre Requérante a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif s'est intéressée à l'affaire non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres victimes des *pratiques commerciales*;

11.15 En effet, après avoir reçu la réclamation de Bell Canada pour le paiement de frais pour le Plan d'entretien, DANIELLE ATTAL a communiqué avec l'équipe de La Facture, une émission de Radio-Canada consacrée à l'information des consommateurs et à la protection de leurs intérêts et en consacrant de son temps pour participer à cette émission;

11.16 Ni Union des consommateurs ni DANIELLE ATTAL ne sont liées à Bell Canada;

12. **Votre Requérante propose que le recours collectif soit exercé devant le Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:**

12.1 L'Intimée BELL CANADA a son siège social et des places d'affaires à Montréal;

12.2 Votre Requérante et la « *personne désignée* » résident dans le district judiciaire de Montréal;

12.3 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérante a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

et

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après :

Une action en annulation et en remboursement de frais illicites et illégaux, en dommages intérêts et en dommages exemplaires fondée sur l'inobservance de l'article 230 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

ATTRIBUER à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

« Tout consommateur résidant au Québec qui est abonné aux services de téléphonie résidentielle de Bell et à qui Bell a réclamé ou réclame des frais relativement à un service que le consommateur n'a pas demandé, en l'occurrence un plan d'entretien de câblage intérieur »

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. La *pratique commerciale* par laquelle l'Intimée Bell Canada réclame des frais pour le Plan d'entretien à des consommateurs qui n'ont pas requis ce service contrevient-elle à l'article 230 a) de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
2. La *pratique commerciale* de l'Intimée, qui prétexte l'existence d'une adhésion préalable à un Plan qu'elle aurait omis de facturer en vue de solliciter l'adhésion des consommateurs à ce service est-elle visée par la prohibition prévue à l'article 230 b) de la Loi?
3. Les prohibitions édictées à l'article 230 de la *Loi sur la protection du consommateur* relèvent-elles de l'ordre public? Dans l'affirmative, la réclamation de frais pour le Plan d'entretien est-elle entachée de nullité absolue et Bell Canada est-elle tenue de rembourser les montants que les membres du groupe ont pu ou pourraient lui payer relativement au Plan d'entretien, y compris les frais de résiliation?

4. En ce qui concerne les membres du Groupe qui ont avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien avant que Bell Canada ne leur expédie un état de compte pour les frais relatifs à ce plan, le temps qu'ils ont dû consacrer et les démarches qu'ils ont dû accomplir pour aviser Bell Canada de leur refus constituent-ils des dommages susceptibles d'être indemnisés? Dans l'affirmative établir la valeur de ces dommages et déterminer si l'Intimée Bell Canada est responsable de ces dommages;
5. Les membres du groupe qui n'ont pas avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien et qui n'ont pas payé les frais facturés par Bell Canada pour ce plan ont-ils droit de réclamer des dommages de l'Intimée Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?
6. Les membres du groupe qui n'ont pas avisé Bell Canada qu'ils refusaient de payer pour le Plan d'entretien et qui ont payé les montants facturés par Bell Canada pour ce plan ont-ils droit de réclamer le remboursement des montants qu'ils ont payés ? Ont-ils également droit de réclamer des dommages de l'Intimée Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?
7. Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages intérêts punitifs de Bell Canada, et dans l'affirmative, combien?
8. Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

DÉCLARER QUE les *pratiques commerciales* de Bell Canada contreviennent à l'ordre public et que l'adhésion au Plan d'entretien par les membres du Groupe est entachée de nullité absolue;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 200 \$ plus les intérêts et l'indemnité additionnelle;

CONDAMNER l'Intimée à payer à chacun des membres du Groupe les dommages suivants ;

a) Perte de temps et démarches auprès de Bell Canada :	100,00 \$
b) Dommages punitifs :	100,00 \$
TOTAL :	<hr/> 200,00 \$

plus les intérêts sur les montants susdits et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du Groupe le montant des frais qu'ils ont payés relativement au Plan d'entretien avec les intérêts sur les montants susdits et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale des paiements faits par les membres du groupe;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

*

*

*

ORDONNER à l'Intimée de fournir aux procureurs du groupe, dans un délai de quarante-cinq (45) jours du jugement à intervenir sur la présente requête, la liste complète des membres du groupe incluant leurs noms, leurs dernières adresses, leurs numéros de téléphone connus et leurs dernières adresses de courrier électronique;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la Loi;

FIXER le délai d'exclusion à quatre-vingt-dix (90) jours après la date de publication de l'avis aux membres dans les médias écrits ci-dessous, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER que l'Avis aux membres ou l'Avis abrégé aux membres du Groupe, rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public de la façon suivante :

- a) par l'envoi par l'Intimée et à ses frais, de l'Avis aux membres à chacun des membres connus et ce, par la poste dans les quarante-cinq (45) jours du jugement à intervenir en l'instance;
- b) par la publication dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance dans le délai indiqué au paragraphe qui précède et aux frais de l'Intimée, de l'Avis abrégé aux membres dans La Presse, Le Soleil, The Gazette et dans le Globe and Mail, dans la langue de publication de ces quotidiens;
- c) par l'envoi, quarante-huit (48) heures avant la publication de l'Avis dans les médias, conformément au paragraphe qui précède, du Communiqué de presse rédigé conformément au projet de communiqué annexé à la présente requête, accompagné de l'Avis abrégé aux membres, aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse Canadienne », le tout aux frais de l'Intimée;

d) par la publication de l'Avis aux membres sur la page d'accueil des sites Web de l'Intimée avec un lien hypertexte intitulé « AVIS AUX ABONNÉS - RECOURS COLLECTIF PLAN D'ENTRETIEN -> » / « NOTICE TO OUR CLIENTS - CLASS ACTION WIRE MAINTENANCE PLAN » apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final et ce dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de l'Intimée;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves d'envoi ou de transmission de l'Avis aux membres à chacun des membres connus et de l'envoi du Communiqué de Presse, le tout dans les quinze (15) jours de la date d'envoi dudit Avis;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

ORDONNER au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doive être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 20 mars 2007

(S) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la « *personne désignée* »