

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

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001144-217

DATE : Le 20 février 2024

---

**SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.**

---

**KELLY AMRAM,  
JONATHAN AMAR**  
et  
**JACLYN RABIN**

Demandeurs

c.

**ROGERS COMMUNICATION INC.,  
ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.**  
et  
**FIDO SOLUTIONS INC.**

Défenderesses

---

**JUGEMENT**  
(autorisation d'une action collective)

---

[1] Les demandeurs souhaitent exercer une action collective pour les dommages compensatoires, moraux et punitifs subis à la suite d'une interruption temporaire de service cellulaire survenue le 19 avril 2021 pour le groupe suivant :

All persons in Canada who had and/or were using an existing “Rogers”, “Rogers for Business”, “Fido” and/or “Chatr” account, wireless line (cellular phone number) or contract, and who had their services interrupted on or about April 19, 2021, or any other Group(s) or Sub-Group(s) to be determined by the Court;

(hereinafter collectively referred to as “Class Member(s)”, “Group Member(s)”, the “Group”, the “Class”, “Consumers” or “Customers”).

[2] Il est allégué que le réseau de téléphonie mobile exploité par les défenderesses (collectivement Rogers) aurait connu à cette date précise des défaillances et n’aurait pas fourni à ses abonnés le service usuel. Les demandeurs sont des clients ou des usagers de Rogers.

## CONTEXTE

[3] Dans la demande d’autorisation remodifiée, Kelly Amram et Jonathan Amar, qui sont des conjoints, abonnés au service de Rogers par le compte d’Amar<sup>1</sup>, allèguent qu’à cause de la panne du 19 avril 2021, ils ont subi de nombreux inconvénients, notamment ne pouvant communiquer adéquatement avec les membres de leur famille ou encore leurs collègues de travail.

[4] Jaclyn Rabin allègue que l’interruption de service a eu d’importantes conséquences sur ses activités professionnelles, alors qu’elle est courtière immobilière. Ainsi, elle n’aurait pas reçu de nombreux appels ni des messages textes ni n’a pu utiliser son forfait de façon habituelle cette journée-là. Or, d’une part son téléphone cellulaire est un outil de travail de base dans son emploi et d’autre part, sa réputation et sa réussite seraient notamment fonction de sa disponibilité sans faille. Elle avance que les problèmes de connexion au réseau des défenderesses lui ont fait manquer des occasions d’affaires.

[5] Dès le 19 avril 2021, Rogers écrit à ces abonnés, reconnaît la survenance de l’interruption partielle de son service cellulaire et s’excuse pour les inconvénients subis. De façon contemporaine, la nouvelle de la panne est reprise largement dans les médias. Dès le mois de mai 2021, à la période de facturation suivant l’événement en question, Rogers crédite automatiquement à ses clients le coût d’une journée d’abonnement au prorata de leur forfait mensuel. Le 8 juillet 2022, le réseau de Rogers connaît de nouveau une panne, encore plus importante et plus longue que celle d’avril 2021.

---

<sup>1</sup> L’utilisation des seuls noms de famille dans le présent jugement a pour but d’alléger le texte et il ne faut pas y voir un manque de courtoisie à l’égard des personnes concernées.

## ANALYSE

### Principes et moyens

[6] L'action collective ne peut être autorisée que si l'article 575 C.p.c. est satisfait:

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

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[7] La demande se fonde sur les articles 1384, 1432, 1457, 1458, 1463, 1525, 1590, 1604, 2098, 2100 C.c.Q., les articles 1, 2, 16, 34, 37, 40 et suivants ainsi que les articles 219 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC)<sup>2</sup> et, enfin, la *Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182*.

[8] Rogers conteste les critères prévus aux paragraphes 575 (1), 575 (2) et 575 (4) C.p.c. soit le syllogisme, les questions communes et enfin, la capacité des demandeurs de représenter le groupe. Elle ajoute que si l'action collective était autorisée, le groupe ne devrait viser que les consommateurs québécois.

### Le syllogisme

[9] En ce qui concerne l'analyse de la question de l'apparence de droit, je retiens le résumé de l'état du droit par le juge Bachand dans *Benjamin c. Crédit VW Canada inc.*<sup>3</sup>:

[27] Lorsqu'il analyse le deuxième critère énoncé à l'article 575 C.p.c., le juge autorisateur doit respecter les limites inhérentes à son rôle de filtrage, qui se résume à « écarter les demandes frivoles, sans plus ». Ainsi, lorsqu'il se demande si les faits allégués par le demandeur paraissent justifier les conclusions recherchées, il doit garder à l'esprit les récents enseignements de la Cour suprême selon lesquels le seuil imposé au demandeur est « peu élevé », notamment parce qu'«il n'est pas nécessaire, contrairement à ce qui est exigé ailleurs au Canada,

---

<sup>2</sup> RLRQ, c. P-40.1.

<sup>3</sup> 2022 QCCA 1383; voir aussi *Davies c. Air Canada*, 2022 QCCA 1551.

que le demandeur démontre que sa demande repose sur un “fondement factuel suffisant” ». À l'étape de l'autorisation, « le demandeur n'a qu'à établir une simple “possibilité” d'avoir gain de cause sur le fond, pas même une possibilité “réaliste” ou “raisonnable” ». Les allégations d'une demande d'autorisation « peuvent être imparfaites » et « n'ont pas à contenir le menu détail de la preuve qu'un demandeur entend présenter au mérite ». Par ailleurs, le juge autorisateur doit tenir pour avérées les allégations de la demande, dans la mesure où elles sont suffisamment précises ou, si ce n'est pas le cas, dans la mesure où elles sont accompagnées d'une certaine preuve.

[28] Il s'ensuit que l'analyse du deuxième critère d'autorisation doit être empreinte de prudence. Tout d'abord, le juge autorisateur doit se garder d'apprécier la preuve contradictoire lui étant soumise, de tenir pour avérés les faits et la preuve allégués par la partie défenderesse ou encore de se prononcer sur les moyens soulevés par cette dernière. Autrement, il risque de faire des constats de fait ou mixtes de fait et de droit de manière prématurée étant donné qu'il ne détient qu'un portrait parcellaire des faits à cette étape de l'instance.

[29] Par ailleurs, s'il est bien établi que le juge autorisateur « peut trancher une pure question de droit si le sort de l'action collective projetée en dépend », il doit également le faire avec prudence, car le principe demeure qu'il n'a pas à se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions au regard des faits allégués. Il doit s'assurer qu'il s'agit d'une question de droit dont la réponse suffit, à elle seule, pour déterminer « si l'action collective projetée est “frivole” ou “manifestement non fondée” en droit » en tenant les faits allégués par le demandeur pour avérés. Si la réponse donnée à une question de droit ne suffit pas en elle-même pour que le juge exerce sa fonction de filtrage puisqu'elle est tributaire de l'appréciation de certains faits contradictoires ou encore de l'administration en preuve de certains faits importants, il est préférable de laisser au juge du fond le soin de la trancher.

[10] Ainsi, la demande d'autorisation d'action collective n'a même pas à constituer une demande ayant une chance de gain de cause raisonnable, puisque le demandeur n'a qu'à établir une simple possibilité de succès au fond. Par conséquent et en principe, à moins qu'une pure question de droit ne détermine l'issue de la demande, il y a lieu d'autoriser l'action collective.

[11] Le fardeau du demandeur est à ce niveau minimal, tel que la Cour d'appel vient de le réitérer dans *Homsy*<sup>4</sup> :

[17] L'étape de l'autorisation, précise la jurisprudence de la Cour suprême du Canada, est un simple mécanisme de filtrage. À ce stade, la partie en demande aura gain de cause sur l'autorisation si elle satisfait au fardeau réduit qui est le sien, soit un « simple fardeau de “démonstration” du caractère soutenable

---

<sup>4</sup> *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220.

du «syllogisme juridique» ». On ajoute qu'en analysant ce syllogisme juridique sous cet angle, les faits allégués dans la demande doivent être tenus pour avérés. Quant aux pièces produites au soutien des allégations, elles ont pour seul but d'étayer le caractère soutenable des prétentions et ne servent aucunement à établir – en clair, à prouver – l'existence d'un fait quelconque. Il en est ainsi à tel point que le juge saisi de la demande doit s'abstenir d'exprimer un avis sur la force probante de ces pièces.

[12] Enfin, dans l'arrêt *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal*, la Cour suprême du Canada souligne que le juge autorisateur doit avant tout examiner la situation propre de la personne désignée pour conclure si sa demande remplit le critère du paragraphe 575(2) C.p.c.<sup>5</sup>. En effet, avant l'autorisation le recours n'existant pas sur une base collective, c'est à l'aune du recours individuel du représentant qu'on doit déterminer si les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées.

*Article 2853.1 C.c.Q.*

[13] Rogers s'objecte tout d'abord aux références que font les demandeurs à ses communiqués et avis à la clientèle et plaide que ces derniers ne sont pas admissibles en preuve et ne peuvent constituer un aveu suivant l'article 2853.1 C.c.Q. :

**2853.1.** Une excuse ne peut constituer un aveu.

De plus, elle ne peut être admise en preuve, avoir d'incidence sur la détermination de la faute ou de la responsabilité, interrompre la prescription ou annuler ou diminuer la garantie d'assurance à laquelle un assuré ou un tiers a droit.

Constitue une excuse toute manifestation expresse ou implicite de sympathie ou de regret.

[14] Cet article est récent, car est entré en vigueur en 2020 et les tribunaux n'ont pas encore eu véritablement l'occasion d'analyser cette disposition<sup>6</sup>. La doctrine est frugale aussi<sup>7</sup>. Les débats parlementaires montrent qu'il s'agissait à la fois d'encourager la formulation d'excuses dans les cas de violence sexuelle, familiale ou conjugale, car elles

<sup>5</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 82.

<sup>6</sup> L'article 2853.1 C.c.Q. a rarement été examiné et si oui, il a été mentionné brièvement seulement : *Air Canada c. PA*, 2021 QCCA 873 pour discuter d'un autre arrêt sans que cela ne soit déterminant dans les motifs, mais de toute évidence ayant admis les excuses en preuve; *Douville c. St-Germain*, 2021 QCCS 3374 alors que l'article est mentionné, mais non traité; *Municipalité du Canton de Potton c. Roger*, 2023 QCCS 341 alors que le juge Villeneuve se demande si cet article vise à empêcher la personne fautive qui offre ses excuses de les invoquer pour atténuer les dommages, mais n'a pas au final, à répondre à la question; *Ewert c. Canada*, 2023 CF 1054 pour discuter de l'évaluation de dommages, mais sans trancher cette question; *Horn c. Société de l'assurance automobile du Québec*, 2023 QCCQ 3651 pour confirmer que les excuses ne peuvent être génératrices de responsabilités suivant cet article.

<sup>7</sup> Par exemple: Baudouin, Jean-Louis, Deslauriers, Patrice et Moore, Benoît, *La responsabilité civile*, 9<sup>e</sup> éd., volume 1, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, 1 902 p. ne font que rappeler que cette disposition met fin à la controverse et la paraphrasent au par. 1-12.1;

sont bénéfiques pour les victimes et de se mettre au diapason des autres provinces canadiennes où ce type de lois est courant<sup>8</sup>.

[15] Dans au moins une affaire, on a décidé que le passage d'un écrit qui contient les « *excuses* » pouvait être considéré distinctement des éléments factuels de la même lettre<sup>9</sup>. Cela se comprend, d'autant plus qu'il n'existe pas d'aveu en droit et que l'aveu ne peut viser que les faits<sup>10</sup>. J'estime que cette autorité est bien fondée et ses motifs convaincants. Par conséquent, les constats factuels contenus dans les nombreuses communications de Rogers concernant les pannes et les interruptions de service font foi de leur contenu, non pas comme aveu de responsabilité<sup>11</sup>, mais comme la confirmation de la situation survenue tant le 19 avril 2021 que l'année suivante, dans la mesure où ce dernier élément est invoqué au soutien de la réclamation de dommages punitifs.

[16] De plus, cet argument de Rogers paraît quelque peu superflu, car on peut accepter à l'étape de l'autorisation des pièces lesquelles ne seraient pas normalement recevables en preuve dans une instance classique, ce que d'ailleurs la Cour d'appel vient de confirmer dans l'arrêt *Haroch*<sup>12</sup> :

[14] Comme il a été souligné, la partie demanderesse qui choisit d'invoquer des pièces au soutien de sa demande d'autorisation ne cherche pas à les produire en preuve à proprement parler, car son fardeau en est un de démonstration et non de preuve. Voilà pourquoi il est désormais acquis qu'elle n'est pas limitée à invoquer des pièces qui seraient recevables en preuve lors de l'instruction au fond. Le juge autorisateur est généralement tenu de prendre en considération tous les éléments invoqués en demande, et il lui revient de faire la part des choses, en leur accordant plus ou moins de poids selon leur utilité dans l'analyse du caractère soutenable du syllogisme juridique proposé. (...)

[16] Pour résumer :

- a) la partie demanderesse n'est pas limitée à invoquer, au soutien d'une demande d'autorisation d'exercer une action collective, des pièces qui seraient recevables en preuve lors de l'instruction au fond, et il revient au juge autorisateur d'apprécier l'utilité de ces pièces dans l'analyse des critères énoncés à l'article 575 *C.p.c.*;

(Références omises)

---

<sup>8</sup> Par exemple *Apology Act*, SBC 2006, c. 19; *Apology Act*, SNS 2008, c. 34; *Loi de 2009 sur la présentation d'excuses*, LO 2009, c. 3.

<sup>9</sup> *Coles v Takata Corporation*, 2016 ONSC 4885.

<sup>10</sup> Article 2850 C.c.Q.

<sup>11</sup> *Air Canada c. PA*, préc., note 6.

<sup>12</sup> *Haroch c. Toronto-Dominion Bank*, 2023 QCCA 1282.

[17] Cet arrêt résume l'état du droit qui prévaut depuis plusieurs années<sup>13</sup> et je dois donc conclure que toutes les communications de Rogers alléguées au soutien de la demande d'autorisation, peu importe la portée de l'article 2853.1 C.c.Q., sont admissibles à l'étape actuelle du dossier.

#### *Absence de cause d'action*

[18] Le premier argument de Rogers s'appuie sur les conséquences réelles de la panne sur les demandeurs. Rogers produit plusieurs relevés qui semblent démontrer que le 19 avril 2021, les trois demandeurs auraient effectué et reçu plusieurs appels et messages texte, et Rogers plaide ainsi que les communications des demandeurs n'ont pas été sérieusement affectées.

[19] Or, la demande doit présenter une cause défendable et à défaut, le recours ne peut être autorisé. Cette évidence vient d'être rappelée avec éloquence par la juge Bich dans *Economical*<sup>14</sup> :

[68] Or, ainsi que le remarque le juge de première instance, à bon droit, nous sommes ici dans le spéculatif et l'hypothétique, et le syllogisme que propose l'appelant est insoutenable. En vérité, la demande d'autorisation et l'action collective projetée relèvent entièrement du domaine de l'impression : l'appelant a l'impression que les ristournes ont un impact sur l'indemnité d'assurance ou affecte le montant des primes, mais, sauf à invoquer ou sous-entendre des généralités, rien de spécifique ne soutient son affirmation, qui relève de l'opinion et se trouve même contredite par certaines des pièces qu'il a produites.

[69] Ce n'est pas sur un tel fondement qu'une action collective peut être autorisée. Tout en faisant la part de ce qui pourrait relever de la maladresse rédactionnelle, la demande d'autorisation, comme on le constate à sa lecture même, confirme que toute l'affaire repose sur des intuitions ou encore des contingences (dont on ne sait quand ni même si elles se sont produites ou se produiront), bref sur des hypothèses et non sur des faits.

[70] En résumé, tenant pour avérée l'existence du système de ristournes décrit dans la demande d'autorisation, les allégations de l'appelant demeurent pour le

---

<sup>13</sup> *Benjamin c. Crédit VW Canada inc.*, 2022 QCCA 1383; *S.N. c. Miller*, 2024 QCCS 113; *Langlois-Vinet c. Bell Canada*, 2022 QCCS 2259; *J.B. c. Sœurs Grises de Montréal*, 2022 QCCS 964; *Valiquette c. Groupe TVA*, 2020 QCCS 3877; *Champagne c. Subaru Canada*, 2016 QCCS 3292; *Baulne c. Bélanger*, 2015 QCCS 5750; *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Itée (Future Shop Entrepôt de l'électronique) (Best Buy)*, 2015 QCCS 5168; *Allen c. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale*, 2015 QCCS 5389; *Association pour la protection automobile c. Ultramar Itée*, 2012 QCCS 4199; *Cilinger c. Centre hospitalier de Chicoutimi*, 2001 CanLII 24600 (QC CS); Voir aussi *Administration régionale Kativik c. Progère Construction inc.*, J.E. 2004-1380 (C.A.) : « [2] (...) Il appartiendra au juge du procès de faire le départage de ce qui constitue du oui-dire et de ce qui n'en est pas, et de rejeter du dossier ce qui n'est pas admissible ou pertinent ou encore, ce qui constitue une argumentation non admissible. »

<sup>14</sup> *Tessier c. Economical, compagnie mutuelle d'assurance*, 2023 QCCA 688. Voir plus récemment encore *Royer c. Capital One Bank (Canada Branch)*, 2024 QCCA 154.

reste (c'est-à-dire quant à l'impact de ces ristournes sur les indemnités ou l'obligation d'indemnisation des intimées et les primes) génériques et imprécises : on isole l'élément « ristourne » et on construit à partir de là une théorie – un scénario, à vrai dire – qui fait de l'assuré la victime d'un préjudice lié à cette ristourne et à son non-dévoilement par l'assureur, qui enfreindrait ainsi diverses lois. Une « certaine preuve » aurait été nécessaire pour asseoir cette prétention, qui ne peut être remplacée par de prétendues évidences. Il est impossible, dans l'état de la demande d'autorisation, de tirer de la seule présence de ce système de ristournes et du fait qu'il ne soit pas révélé aux assurés au moment de la conclusion ou du renouvellement du contrat ou à tout autre moment une inférence qui justifie le syllogisme proposé et suffise à franchir le seuil pourtant peu élevé du paragr. 575(2) C.p.c. En somme, demande d'autorisation est sans substance, malgré l'abondance de ses mots. On y conjugue deux faits (système de ristournes versées par les entrepreneurs aux assureurs, non-dévoilement de ce système aux assurés) pour en tirer une série de conséquences purement hypothétiques.

[20] Ce moyen de Rogers fait essentiellement référence au fardeau de la demande et exige de vérifier quels faits doit-on prendre pour avérés et quels faits ne peuvent l'être à cette étape de la procédure. Selon la Cour suprême du Canada dans *Asselin*, le Tribunal doit tenir pour établies les allégations claires et complètes, plutôt que celles qui sont vagues, générales ou imprécises<sup>15</sup> :

[212] Ensuite, les allégations factuelles de la requête doivent être tenues pour avérées, pourvu qu'elles soient suffisamment précises de façon à soutenir efficacement l'existence du droit revendiqué. Les allégations vagues, générales ou imprécises ne peuvent être tenues pour avérées, puisqu'elles se rapprochent alors de l'opinion personnelle, de l'hypothèse et de la spéculation. Ces allégations vagues, générales ou imprécises ne peuvent être prises en considération, à moins d'être supportées par « une certaine preuve ». Par ailleurs, le tribunal d'autorisation n'a pas à tenir pour avérées les allégations qui relèvent de l'argumentation juridique.

(Références omises)

[21] La Cour d'appel dans l'arrêt *Homsy*<sup>16</sup> a précisé tout récemment que si les allégations ne sont pas vagues ou imprécises, les faits qui ne sont pas à la connaissance personnelle du demandeur n'ont pas à être appuyés d'une « certaine preuve » :

[24] (...) (S)i les faits allégués sont suffisamment clairs, précis et spécifiques, la partie en demande est dispensée de fournir une « certaine preuve » au soutien de ce qu'elle allègue. Voilà qui à mon avis constitue une nouvelle atténuation des exigences préalables à l'obtention d'une autorisation. C'est néanmoins l'état actuel du droit positif.

[28] En l'espèce, les faits allégués permettant à l'appelant de supporter une cause défendable devaient être tenus pour avérés à moins qu'ils soient vagues, généraux ou imprécis, auxquels cas la cause d'action s'apparenterait plus à une

<sup>15</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30.

<sup>16</sup> *Homsy c. Google*, préc., note 4.



hypothèse ou à une opinion, ce qui impliquerait que l'appelant présente une « certaine preuve » afin de soutenir ses prétentions. (...)

[37] Le juge de première instance estime que l'appelant devait présenter une preuve de ces allégations étant donné qu'elles seraient toutes vagues et hypothétiques.

[38] Avec égard, le juge commet une erreur en exigeant de l'appelant qu'il fasse reposer ces allégations sur une preuve. Ces allégations de fait sont précises, détaillées, concevables et donc aucunement hypothétiques ni ne constituent qu'une opinion. L'appelant allègue s'être procuré un téléphone intelligent doté de l'application Google Photos qui accomplit ce qu'il décrit dans sa demande pour autorisation. Il n'avait certainement pas le fardeau de prouver le fonctionnement détaillé de l'application ni de prouver celui des algorithmes utilisés, lesquels sont d'ailleurs sans doute protégés par quelques secrets industriels.

[22] En tenant compte de tous ces enseignements, il faut noter qu'ici, les allégations de la demande d'autorisation sont à la fois précises et vraisemblables et ne relèvent pas de l'hypothèse ou de l'opinion, d'autant plus qu'elles sont appuyées par les communications officielles de Rogers et des coupures des journaux. Toutes ces informations confirment la survenance d'une panne pancanadienne et les conséquences de celle-ci sur les demandeurs. Il y a lieu de citer sur ce dernier sujet les allégations pertinentes :

18. As mentioned above, Plaintiffs experienced intermittent service interruptions during the entire morning and most of the afternoon of April 19, 2021. Plaintiffs could not properly and consistently make or receive calls, send or receives text messages, experience dropped calls, and could not otherwise use their cellular or data plan while not on wifi.

19. Plaintiff Amram relies on her mobile telephone and data plan in order to complete her job functions as director of a medical complex. She was unable to properly complete said functions and was unable to properly communicate with clients, patients, co-workers, etc. during the outage (many of which were also experiencing the outage and therefore unable to contact Plaintiff Amram). The outage continued for some of Defendants' customers even after Plaintiff's service was established, the whole continuing to inconvenience the Plaintiff.

19.1. Plaintiff Amar relies on his mobile telephone and data plan in order to complete job function in the automotive sales industry. During the outage, he and his office colleagues all experienced intermittent or lack of wireless services and/or dropped calls, making it very difficult for them to properly conduct business on the day of the outage.

[23] À ces éléments, il y a lieu d'ajouter les allégations en lien avec la preuve au dossier et en tirer des inférences et présomptions, selon le principe explicité par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Asselin*<sup>17</sup> :

[16] La Cour d'appel, quelques paragraphes plus tôt, explique qu'une approche trop exigeante au stade de l'autorisation, toute méritoire que puisse en être l'intention, ne correspond pas à la démarche préconisée par notre Cour dans les arrêts *Infineon*, *Vivendi*, *Banque de Montréal c. Marcotte*, et *Theratechnologies inc. c. 121851 Canada inc.*, : c'est-à-dire une approche souple, libérale et généreuse des conditions d'autorisation en vue de « faciliter l'exercice des recours collectifs comme moyen d'atteindre le double objectif de la dissuasion et de l'indemnisation des victimes ». Ajoutons que la Cour d'appel s'appuie à bon droit sur l'arrêt *Infineon* qui, comme on le sait, explique que des inférences sont possibles, à partir non pas d'une absence de texte, mais des allégations elles-mêmes. Certes, comme le dit ma collègue, des inférences ne peuvent être faites en l'absence totale d'allégations. Mais, à mon avis, la Cour d'appel s'en tient parfaitement aux enseignements de l'arrêt *Infineon* : sa démarche les met en œuvre. Elle part justement des allégations aux par. 107 et suiv. de la requête pour identifier le manquement de M<sup>me</sup> Blanchette, conseillère financière, soit d'avoir omis d'informer l'intimé des risques se rattachant à l'investissement. La démarche de la Cour d'appel lui permet aussi de faire abstraction de certains défauts rédactionnels, par exemple de ne pas s'arrêter sur un mot malencontreux dans la requête mais de lire tout le paragraphe, voire l'ensemble de la requête, pour comprendre le « sens véritable » des allégations.

[17] C'est ce qu'enseigne également la jurisprudence de notre Cour — y compris l'arrêt *Oratoire*, rendu postérieurement à l'arrêt de la Cour d'appel. Mon collègue le juge Brown, pour la majorité, y retient l'argument de J.J., qui n'était pas détaillé dans les allégations, à l'effet duquel le cumul de plusieurs éléments permet « de soutenir, au stade de l'autorisation, qu'il y aurait lieu lors de l'audition de l'action sur le fond d'en tirer l'inférence que la Congrégation savait ou ne pouvait ignorer que certains de ses membres se livraient à des agressions sur des enfants ». Le juge Brown ajoute que les juges d'autorisation doivent « prêter une attention particulière, non seulement aux faits allégués, mais aussi aux inférences ou présomptions de fait ou de droit qui sont susceptibles d'en découler et qui peuvent servir à établir l'existence d'une "cause défendable" ». L'on comprend que suivant les motifs majoritaires dans l'arrêt *Oratoire*, la partie requérante doit présenter des faits suffisamment précis pour que le syllogisme juridique puisse être examiné, sans qu'il ne soit nécessaire de détailler pas à pas l'argumentation juridique qui revient aux plaidoiries du fond du litige. En ce sens, la Cour d'appel ne modifie ni ne refait aucunement le droit lorsqu'elle n'exige pas que tout l'argument juridique soit présenté dans le menu détail. (...)

[19] Il ne s'agit donc pas d'inventer des parties du texte qui n'y sont pas, ni de relever la partie requérante de son fardeau de présentation. Comme l'explique la Cour d'appel, « [l]a forme, certes, est importante, mais ne doit pas l'emporter sur le fond, même en matière d'action collective ». Dans la lecture de la requête comme un tout, la rigueur est de mise, mais le rigorisme et le littéralisme, comme

---

<sup>17</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, préc., note 15.

le dit la Cour d'appel, sont périlleux. Dès 2006, le professeur Pierre-Claude Lafond dénonce les travers des excès de rigorisme dans son ouvrage publié avant les arrêts *Infineon*, *Vivendi* et *Oratoire*, notant que « [l']interprétation jurisprudentielle libérale, présentement dominante, fait en sorte d'éviter que le recours collectif ne devienne inaccessible pour des motifs somme toute techniques et ne prive les justiciables d'un formidable instrument d'accès à la justice ». Notre Cour en a pris bonne note, s'appuyant entre autres sur les écrits du professeur Lafond afin de confirmer ce courant libéral dans l'arrêt *Oratoire*.

(Références omises)

[24] Or, cette preuve au dossier est variée et convaincante. Elle soutient les allégations propres aux demandeurs en ce qui concerne les troubles et inconvénients vécus le 19 avril 2021 en lien avec la panne du système de Rogers :

12. Defendants' Customers and other Class Members have suffered some of the following damages as a result of Defendants' repeated faults and negligence detailed above:

a) Not being able to make or receive calls during the outage period, including 911 calls, booking COVID-19 vaccine appointments (see Exhibit R-2), not being reachable by clients, cancelling meetings or missing meetings altogether by not being reachable, not being reachable by their children's school or caregivers, not being able to work at all (example uber drivers, taxi drivers, other delivery jobs, on-call work, etc), not being able to run their businesses (example shops or other businesses only using a wireless telephone line), etc.;

b) Not being able to send or receive text messages (SMS) (which is important for confirming appointments, confirming identity while using certain apps - such as banking apps, etc.);

c) Not being able to use their data plan, including using navigation applications, and not being able to use their mobile device as a tether in order work remotely on their other devices, including not being able to use internet hotspot connexion for iPads in some schools (see Exhibit R-2);

d) Not being able to use many important applications such as uber (for rides, car-sharing, or food ordering), etc., forcing them to incur additional costs.

e) Not being able to access interac and/or other payment processing services in order to charge and collect money for goods or services, therefore preventing them from being able to make necessary purchases such as food.

f) Not being able to access the Internet, sometimes at all from either home or wireless network for an extended period of time.

g) Not being able to access the ArriveCan application, Passport services and/or other necessary governmental services. (...)

15.2 In fact, without limiting the generality of the forgoing, Defendants were repeatedly grossly negligent and/or intentionally negligent when they: (...)

e. failed to maintain the Class Members' full access to critical 911 emergency services, which Defendants are obliged to do (which reoccurred on a wider scale during the 2022 outage as well);

f. caused non-clients significant damages by preventing them from being able to access essential governmental services, interac and other payment processing services, money transferring and debit payment services, automated tellers, etc.

[25] À ces allégations s'ajoute aussi une pléthore de situations vécues par les abonnés de Rogers, tel que rapporté dans la revue de presse,<sup>18</sup> ainsi que dans les communications reçues par l'avocat de la demande après l'introduction de la demande d'autorisation<sup>19</sup>.

[26] Certes, la preuve soumise par Rogers met en perspective les difficultés réelles que les demandeurs auraient vécues. Cependant, cette preuve aussi complète soit elle, ne permet pas de démontrer l'invraisemblance ou la fausseté des allégations de la demande. En effet, celles-ci exposent bien les communications manquées, d'autres coupées, les inconvénients subis, tous découlant, selon les demandeurs, de l'interruption du service de Rogers. Ainsi, que les demandeurs aient pu procéder à d'autres communications ce même jour ou échanger par moments des données lors de la journée du 19 avril 2021, ne contredit pas totalement les allégations de la demande. C'est au fond que cet exercice d'analyse de faits précis, de la véracité des allégations et enfin, de la crédibilité des demandeurs, pourra être tenu.

[27] Surtout, il est incontestable que cette interruption de service a eu lieu, les demandeurs produisant au soutien de leur procédure des communications officielles de la part des défenderesses du 19 et du 20 avril<sup>20</sup>, reconnaissant la situation et s'excusant des inconvénients causés à leur clientèle. Dans sa plaidoirie écrite, Rogers admet aussi une interruption partielle du service<sup>21</sup>. Il y a des effets manifestes de cette panne sur les demandeurs. Par conséquent cet aspect de l'action collective remplit le critère de l'apparence de droit ou de cause défendable.

#### *Absence de dommages*

[28] Rogers avance que le remboursement automatique appliqué à tous ses clients pour compenser la perte partielle du service le jour du 19 avril 2021 rend académique

---

<sup>18</sup> Pièce R-2.

<sup>19</sup> Pièce R-4.

<sup>20</sup> Pièce R-3.

<sup>21</sup> Et ne pas reconnaître cette évidence m'apparaîtrait être à la limite de l'abus de procédure.

toute réclamation en dommages. Il est vrai que ce fait n'est pas à banaliser. Il est manifeste que ce dommage précis a été subi et il a été correctement compensé en application de l'article 1591 C.c.Q. alors que Rogers a crédité à tous ses clients le coût d'un jour de service en proportion de leur forfait mensuel.

[29] Cette compensation ou ce remboursement ne permet pas toutefois de conclure qu'aucun autre dommage n'a été subi. Il y a minimalement les frais d'itinérance qui sont réclamés et qui n'ont pas été traités dans la preuve appropriée présentée par Rogers. Ces dommages contractuels évoqués dans la *Demande remodifiée* demeurent possibles.

[30] À ce propos, les autorités plaidées par Rogers sont faciles à distinguer. Les enseignements de l'arrêt *Apple Canada*<sup>22</sup> ne lui sont d'aucun secours, car il s'agissait dans cette affaire d'un programme de remboursement absolument volontaire, sans aucun fondement légal, ni contractuel, ni extracontractuel. En ce qui concerne les autres précédents, ils ne sont pas davantage pertinents. Dans *Air Transat*<sup>23</sup>, les demandeurs n'invoquaient aucune faute distincte des défenderesses pouvant expliquer leur responsabilité contractuelle ou extracontractuelle. Enfin, dans *Samsung Electronics Canada Inc.*<sup>24</sup>, il s'agissait non pas d'un service, mais d'un bien, sans aucune allégation de dommages autres que la défectuosité de l'objet vendu.

[31] Contrairement à ces autorités, dont les motifs demeurent tout à fait valables, ici, les allégations réfèrent à davantage que de simples désagréments ou inconvénients normaux d'un client d'un service. Surtout, l'accès à un réseau téléphonique cellulaire peut être considéré aujourd'hui comme un service de base, voire un service de première nécessité. Être privé de ce moyen de communication, parfois indispensable, pendant une période importante peut constituer de nos jours un préjudice qui ne pourra être qualifié de fugace ou d'éphémère ou sans aucune incidence sur la vie quotidienne et les activités personnelles et professionnelles d'un usager. Même si Rogers tente de minimiser les dommages plaidés en demande, les allégations de la *Demande d'autorisation remodifiée* permettent d'envisager une chance réaliste de succès au fond sur ce point.

[32] Rogers ajoute que tous les autres dommages réclamés ne sont pas compensables en droit québécois, qu'il s'agisse de responsabilité extracontractuelle ou contractuelle.

[33] Elle plaide qu'en matière de responsabilité extracontractuelle le critère à remplir est la causalité :

**1607.** Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.

<sup>22</sup> *Apple Canada Inc. c. St-Germain*, 2010 QCCA 1376

<sup>23</sup> *Lachaine c. Air Transat AT inc.*, 2021 QCCS 2305, en appel, mais sur un autre point.

<sup>24</sup> *Paquette c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2020 QCCS 1160.

Alors qu'en responsabilité contractuelle, seuls les dommages prévisibles sont compensables :

**1613.** En matière contractuelle, le débiteur n'est tenu que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir au moment où l'obligation a été contractée, lorsque ce n'est point par sa faute intentionnelle ou par sa faute lourde qu'elle n'est point exécutée; même alors, les dommages-intérêts ne comprennent que ce qui est une suite immédiate et directe de l'inexécution.

[34] Rogers invoque que les troubles et inconvénients, les dommages moraux ou tout autre dommage allégué par les demandeurs ne satisfont pas ces critères. Selon elle, un fournisseur de service cellulaire ne peut être tenu responsable de tous ces dommages, à la fois parce qu'ils sont imprévisibles dans la relation contractuelle sous étude et parce que la causalité est trop ténue.

[35] Ces arguments, bien qu'apparaissant raisonnables comme moyens de défense, demeurent prématurés. Il est tout à fait plausible de plaider que le défaut d'accès à un réseau cellulaire peut avoir comme conséquence des frustrations et des inquiétudes majeures, des pertes économiques, ou dans certains cas, des effets graves (imaginons l'impossibilité de contacter à temps les services d'urgence, comme les policiers, pompiers ou ambulance). Surtout, la détermination de la causalité constitue une question de fait<sup>25</sup>. Par conséquent, il n'est pas possible de trancher cette question dès maintenant car il est nécessaire d'avoir accès à de la preuve pour déterminer cet aspect du litige.

[36] Quant à la prévisibilité du dommage, même si cette notion est en principe analysée *in abstracto* alors que se pose la question des dommages qu'un contractant raisonnablement prudent et diligent peut prévoir<sup>26</sup>, elle s'évalue surtout en fonction des informations détenues par les parties au moment de la formation du contrat. De nouveau, il faut conclure que cette question ne pourra être résolue sans que les parties ne puissent administrer de la preuve à ce sujet, ce qui n'est évidemment pas possible à cette étape du dossier. Bref, il s'agit d'une question mixte de fait et de droit laquelle devra être tranchée en fonction de la preuve à venir au fond.

[37] Aussi, en matière contractuelle, les dommages, même imprévisibles sont compensables en cas de faute lourde ou intentionnelle. La *Demande d'autorisation remodifiée* allègue une telle faute (on y indique que Rogers aurait été « *grossly and/or intentionally negligent* »). Encore une fois, il ne m'apparaît pas possible de distinguer

---

<sup>25</sup> *Salomon c. Matte-Thompson*, 2019 CSC 14.

<sup>26</sup> *Ciment Québec inc. c. Stellaire Construction inc.*, JE 2002-1106 (C.A.).

entre divers degrés de la faute<sup>27</sup> sur la base uniquement documentaire et limitée lors de l'analyse de la demande d'autorisation et conclure dès à présent et de façon définitive, que tous les dommages allégués sont imprévisibles ou alors sans lien causal avec la panne.

[38] Quant aux dommages punitifs, les demandeurs appuient leur réclamation à la fois sur la conduite grossièrement négligente de Rogers et sur l'article 272 LPC, lequel prévoit la possibilité d'octroi de tels dommages en présence d'une violation de certaines prescriptions spécifiques de cette loi. Les demandeurs citent notamment les articles 16 et 40 LPC:

**16.** L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.

**40.** Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

[39] Bien entendu, si les demandeurs réussissent à démontrer la transgression à ces dispositions de la LPC, il est possible qu'il s'agisse alors d'un manquement « à une obligation que lui impose la présente loi », ce qui entraînerait l'application de l'article 272 LPC, ce qui, à son tour, donne ouverture à une condamnation à des dommages punitifs. Or, une infraction à l'article 272 LPC crée une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, tel que la Cour suprême le rappelle dans l'affaire *Time*<sup>28</sup> :

[112] Dans la mesure où il possède l'intérêt juridique requis, un consommateur peut, sous réserve des autres recours prévus par la loi, intenter une poursuite en vertu de l'art. 272 *L.p.c.* afin de faire sanctionner la violation par un commerçant ou un fabricant d'une obligation que lui impose la *L.p.c.*, un règlement adopté en vertu de celle-ci ou un engagement volontaire. La jurisprudence de la Cour d'appel confirme à juste titre que le recours prévu à l'art. 272 *L.p.c.* est fondé sur la prémisse que tout manquement à une obligation imposée par la loi entraîne l'application d'une présomption absolue de préjudice pour le consommateur. Dans l'arrêt *Nichols*, le juge Gendreau a souligné que « le commerçant poursuivi selon l'article 272 ne peut offrir la défense d'absence de préjudice subi par le consommateur pour faire rejeter l'action » (p. 749). Le recours prévu à l'art. 272 *L.p.c.* diffère en cela de celui qu'établit l'art. 271 *L.p.c.* En effet, cette dernière disposition sanctionne la transgression de certaines règles de formation du contrat de consommation. Par contraste, l'art. 272 *L.p.c.* ne vise pas

<sup>27</sup> Voir la classification de différentes fautes à Pineau, Jean, Gaudet, Serge, Burman, Danielle et al., *Théorie des obligations*, 5<sup>e</sup> éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2023, 2 volumes, par. 1665 et suivants.

<sup>28</sup> *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

simplement à sanctionner les manquements à des exigences formelles de la loi, mais toutes les violations préjudiciables au consommateur.

[113] La nature des obligations dont la violation peut être sanctionnée par le biais de l'art. 272 *L.p.c.* est essentiellement de deux ordres. La *L.p.c.* impose d'abord aux commerçants et aux fabricants un éventail d'obligations contractuelles de source légale. Ces obligations se retrouvent principalement au titre I de la loi. La preuve de la violation de l'une de ces règles de fond permet donc, sans exigence additionnelle, au consommateur d'obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 *L.p.c.* Comme la juge Rousseau-Houle l'a affirmé dans l'arrêt *Beauchamp*, « [l]e législateur présume de façon absolue que le consommateur subit un préjudice par suite d'un manquement par le commerçant ou le fabricant à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 » (p. 744). Le choix de la mesure de réparation appartient au consommateur, mais le tribunal conserve la discrétion de lui en accorder une autre plus appropriée aux circonstances. Contrairement à l'art. 271 *L.p.c.*, l'art. 272 ne permet pas au commerçant de soulever l'absence de préjudice en défense pour ce qui est des contraventions aux dispositions du titre I.

(Références omises)

[40] Ainsi, aucune autre preuve de dommages ne serait requise dans une telle éventualité. Enfin, comme pour les autres chefs de dommage, cette réclamation exige nécessairement l'administration de la preuve par les parties et constitue une question mixte qu'il est prématuré de trancher dès maintenant<sup>29</sup>. Que l'argument de la demande soit ambitieux à ce sujet ou non ne change rien à ce constat, car dans tous les cas, il n'est pas dépourvu de chances de succès au fond. Il s'agira alors de vérifier si l'allégation générique de négligence grossière de Rogers équivaut à des « violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires » ou une « conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse » au sens de l'arrêt *Time*, ou alors d'une conduite abusive.

[41] Je retiens enfin de l'arrêt *Nissan Canada inc.*<sup>30</sup>, que l'ensemble du contexte factuel doit être pris en considération et que les allégations ayant trait aux événements de 2022 demeurent pertinentes pour déterminer le droit à des dommages punitifs :

[36] At the present stage of the proceedings, where we are only considering the allegations, delays in the management of the incident can potentially be the source of damages in addition to the conduct of Respondent in failing to protect personal information prior to the breach.

[37] It would be premature at this stage to decide that there is no possible basis for the award of punitive damages since the granting of such damages must be

<sup>29</sup> *Union des consommateurs c. Bell Mobilité inc.*, 2017 QCCA 504.

<sup>30</sup> *Levy c. Nissan Canada inc.*, 2021 QCCA 682.



based on an analysis of Respondent's overall conduct. The allegations need only be sufficient in order to comprehend the gist of the proposed narrative. (...)

(Références omises)

[42] Un dernier moyen de Rogers en ce qui concerne les dommages a trait aux troubles et inconvénients qu'elle souhaite qualifier de normaux et acceptables. Rogers plaide que l'action ne peut être autorisée pour compenser un préjudice banal qui est attendu dans une relation comme celle sous étude et qui serait causé par un fournisseur de services. Elle avance ainsi que la règle de *minimis non curat lex/pretor* devrait emporter le sort de la demande d'autorisation, car ces inconvénients devraient être acceptés par ses clients sans que ces derniers puissent se prévaloir d'un recours en justice.

[43] Ce postulat a déjà été appliqué en matière d'actions collectives, et notamment dans l'affaire *Mazda Canada inc.*<sup>31</sup>, alors que le juge Gagnon écrit<sup>32</sup> :

[168] Les membres du Groupe 2 soutiennent qu'ils ont subi des troubles, ennuis et inconvénients en raison des déplacements occasionnés chez leur concessionnaire pour l'installation de mesures correctives du système de verrouillage de leur Mazda. Le Juge a rejeté cet aspect de leur réclamation au motif qu'il s'agissait de troubles ordinaires de la vie. Je partage entièrement ce point de vue.

[170] Ensuite, même si les appelants ont subi des désagréments liés à la campagne lancée par Mazda pour corriger le défaut affectant son modèle Mazda 3, à l'évidence, ceux-ci n'excèdent pas les inconvénients normaux auxquels tous les propriétaires de véhicules sont confrontés ici et là dans le cours normal d'une année.

[171] Le droit de la responsabilité civile n'ambitionne pas de compenser une partie pour toutes ses frustrations et susceptibilités liées au moindre manquement de la part de celui avec qui elle interagit, ne serait-ce qu'en raison de la grande part de subjectivité que comportent les demandes de cette nature. Aussi, il ne convient pas d'accaparer les tribunaux pour des réclamations individuelles reposant sur des conséquences de peu d'importance (art. 1604, al. 2 C.c.Q.), règles souvent reprises sous la forme de la maxime latine de *minimis non curat lex*.

[44] Même si le principe exprimé par cette maxime latine est tout à fait applicable dans les dossiers classiques de responsabilité (et pas seulement), la logique d'une action collective accepte que des dommages peu importants puissent être recherchés, surtout en matière du droit de la consommation. En effet, il s'agit parfois du seul recours possible

---

<sup>31</sup> *Fortin c. Mazda Canada inc.*, 2016 QCCA 31. Voir aussi *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, par. 20 et suivants.

<sup>32</sup> Voir aussi *Paquette c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2020 QCCS 1160.

pour contrer des pratiques adoptées par des commerçants, autrement sans aucune impunité, et infligeant des dommages minimes aux consommateurs. Cela dit, je dois suivre les enseignements de la Cour d'appel et vérifier s'il existe une chance réaliste, laquelle ne doit même pas – je le rappelle – être raisonnable, que les dommages allégués dépassent le seuil minimum en deçà duquel l'intervention de la justice n'est pas appropriée.

[45] En l'occurrence, il existe les frais autres que le simple abonnement, qui sont bien identifiés et pourraient faire l'objet d'une condamnation si la responsabilité de Rogers était retenue au fond. De plus et surtout, et comme déjà mentionné ci-dessus, les allégations de la *Demande d'autorisation remodifiée* dépassent les simples désagréments qui seraient non indemnisables. Rogers indique même à ses abonnés dans une communication contemporaine à la panne de son réseau que cette situation « *led to intermittent congestion and service impacts for many customers across the country* »<sup>33</sup>. Je considère qu'il s'agit d'un aveu d'un préjudice qui dépasse le seuil d'intérêt pour la justice et qui permet d'avancer que les dommages allégués peuvent être recherchés. Je note enfin que les actions collectives pour interruption de service ont été autorisées à quelques reprises avec des conclusions des dommages comme ceux réclamés ici<sup>34</sup>.

[46] En conclusion, tous les moyens de Rogers qui concernent les dommages doivent échouer à cette étape-ci de la procédure, notamment parce qu'ils sont prématurés.

### Questions communes

[47] Les questions communes doivent faire progresser le litige de manière non négligeable et il n'est pas nécessaire que tous les membres se trouvent dans une situation parfaitement identique à l'égard de ces questions. La Cour suprême du Canada énonce ce qui suit à ce propos dans l'affaire *Vivendi*<sup>35</sup>:

[46] Les arrêts *Dutton* et *Rumley* établissent donc le principe selon lequel une question sera considérée comme commune si elle permet de faire progresser le règlement de la réclamation de chacun des membres du groupe. En conséquence, la question commune peut exiger des réponses nuancées et diverses selon la situation de chaque membre. Le critère de la communauté de questions n'exige pas une réponse identique pour tous les membres du groupe, ni même que la réponse bénéficie dans la même mesure à chacun d'entre eux. Il suffit que la

<sup>33</sup> Paragraphe 9.1 d) de la Demande d'autorisation remodifiée.

<sup>34</sup> *Blackette c. Research in Motion Ltd.*, 2013 QCCS 1138; *Lafontaine c. Vidéotron ltée*, 2009 QCCS 3189; *Diamond c. Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité Cellulaire inc.)*, 2006 QCCS 2063.

<sup>35</sup> *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

réponse à la question ne crée pas de conflits d'intérêts entre les membres du groupe.

(Références omises)

[48] Cette exigence est généralement facile à satisfaire. Il n'est pas nécessaire que les demandes des membres du groupe soient identiques ou que la détermination des questions communes mène à la résolution complète de l'affaire. Une seule question identique, similaire ou connexe est suffisante si elle permet de faire progresser le litige de façon non négligeable<sup>36</sup>.

[49] Ici, les demandeurs proposent les questions suivantes :

a) Did Defendants fail to provide its users and clients with adequate wireless, voice, data, 911, and text message services during the outage that occurred on and about April 19, 2021?

b) Are Defendants liable to the class members for reimbursement of the prorated amount of their monthly mobile plan for the time period that they were deprived of proper services, including without limitation other fees charged such as roaming charges for international travel?

c) Are Defendants liable to the class members for other damages suffered, including compensatory, moral and/or punitive damages, and if so, what is the measure of such damages?

[50] Les arguments de Rogers à ce sujet recourent ceux plaidés au niveau de l'apparence de droit et des chances réalistes de succès au fond de l'action collective envisagée. Ils doivent recevoir la même réponse. De surcroît, la Cour d'appel vient de rappeler dans *Elad Canada* ce qui suit<sup>37</sup> :

[20] Or, en l'espèce, contrairement à ce que plaide les intimées, la question de la faute contractuelle permettra de faire progresser le litige. Il importe peu que les membres du groupe aient subi le même préjudice puisqu'une fois la question de la faute des intimées décidée, les parties auront réglé une partie non négligeable du litige. Le fait qu'une évaluation individuelle est requise pour déterminer l'étendue des dommages auxquels chacun des membres aura éventuellement droit ne doit pas faire obstacle à la demande d'autorisation à ce stade.

[51] Cela dit, il y a toutefois lieu de modifier ou préciser les deux premières questions posées. Tout d'abord, quant à la première, la panne, du moins partielle ou intermittente, est admise par Rogers. La véritable question est plutôt de savoir si cette interruption de service constitue une faute du fournisseur dans le contexte contractuel et réglementaire

<sup>36</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, préc., note 15; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 5; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 35; *Rozon c. Les Courageuses*, 2020 QCCA 5.

<sup>37</sup> *Leduc c. Elad Canada inc.*, 2024 QCCA 152.

applicable. Il est manifeste que la réponse à cette question avancera le débat pour des milliers, voire des millions d'abonnés de Rogers.

[52] En ce qui concerne la deuxième question, il faut la limiter aux frais autres que ceux ayant déjà fait l'objet de remboursement, comme les frais d'itinérance (« *roaming charges* ») car le crédit des frais d'abonnement au prorata mensuel aurait déjà été effectué.

[53] Enfin, quant à la troisième question, il est tout à fait envisageable, compte tenu des allégations de la *Demande d'autorisation remodifiée*, que l'interruption de l'accès au réseau cellulaire de Rogers ait pu causer des dommages compensatoires et moraux, et même punitifs, pour ses abonnés.

### La représentation adéquate

[54] En application du paragraphe 575(4) C.p.c., aucun représentant proposé ne doit être exclu, « *à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement* »<sup>38</sup>. La juge Bich rappelle les facteurs à prendre en considération dans l'affaire *Economical*<sup>39</sup> :

[29] (...) (L)e paragr. 575(4) exige que la personne destinée à représenter les membres puisse assurer cette fonction de manière adéquate, ce qui suppose qu'elle ait elle-même un intérêt (juridique) à poursuivre, qu'elle ne soit pas en conflit d'intérêts avec les autres membres du groupe et qu'elle soit minimalement compétente (elle doit ainsi s'intéresser, au sens ordinaire du terme, à l'affaire, en avoir une compréhension générale et être en mesure de prendre, au besoin, les décisions qui s'imposent au bénéfice de l'ensemble du groupe, étant entendu qu'elle sera assistée et conseillée dans ces tâches par l'avocat-e au dossier).

(Références omises)

[55] Rogers reprend à ce chapitre les mêmes arguments que ceux concernant la cause d'action et les dommages subis. Amar et Amram, comme déjà décidé ci-dessus, présentent une cause d'action défendable, alléguant avoir subi des dommages et référant à des questions communes. Même si Amram n'est pas personnellement titulaire d'un compte Rogers et que d'autres entités sont concernées par la demande comme Fido ou Chatr, il est établi depuis quelques années déjà que le lien de droit direct entre le représentant et le défendeur n'est pas indispensable pour autoriser une action collective, car il faut préconiser une approche souple et proportionnée du statut pour agir dans le

<sup>38</sup> *Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 5, par. 32; voir aussi *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59 et *Noël c. Énergie éolienne des Moulins*, 2023 QCCA 206, par. 48.

<sup>39</sup> *Tessier c. Economical, compagnie mutuelle d'assurance*, préc., note 14. Voir plus récemment encore, *Royer c. Capital One Bank (Canada Branch)*, 2024 QCCA 154.

cadre d'un tel recours afin de favoriser l'économie des ressources judiciaires et l'accès à la justice<sup>40</sup>. De plus, il serait inopportun de multiplier ou d'émuler des recours pour une cause d'action similaire<sup>41</sup>.

[56] Cela dit, en ce qui concerne plus particulièrement la capacité de Rabin d'être représentant, il est davantage opportun d'en traiter dans la définition du groupe. Pour l'instant, rien n'empêche, compte tenu des considérations ci-dessus, qu'elle continue d'être partie aux procédures et de représenter les membres du groupe, d'autant plus que la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Infineon*<sup>42</sup> a souligné qu'une même personne<sup>43</sup> peut représenter deux ensembles de membres en l'absence d'un conflit d'intérêts entre les deux groupes.

[57] Par conséquent, l'action collective sera autorisée, car la cause d'action est défendable, les questions sont communes et la représentation, adéquate. Il demeure à vérifier les paramètres du groupe visé, soit l'exclusion des abonnés non consommateurs et des résidents non québécois.

### **Clause compromissoire**

[58] Rogers plaide que les contrats à la base du recours comportent tous une clause d'arbitrage obligatoire pour les abonnés commerçants et personnes morales et que le recours devant les tribunaux judiciaires n'est pas possible pour ce type de demandeurs. Or, dans l'affaire *Vidéotron*, la Cour d'appel confirme que cette question doit être posée et résolue à la première occasion, incluant l'instruction de la demande d'autorisation, car il s'agit d'une question de compétence *ratione materiae*<sup>44</sup> :

[25](...) (L)e juge saisi à l'étape de l'autorisation d'un moyen d'irrecevabilité fondé sur la présence d'une convention d'arbitrage doit immédiatement le trancher.

[59] Ici, la clause compromissoire est limpide<sup>45</sup> :

Dans les limites maximales permises par la loi applicable, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation ou tout différend, de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou toute autre réclamation ou tout autre différend, de nature préexistante, présente ou future, découlant de quelque façon des éléments suivants ou s'y rapportant, sera réglé individuellement par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :

<sup>40</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55.

<sup>41</sup> *Environnement Jeunesse c. Procureur général du Canada*, 2021 QCCA 1871.

<sup>42</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 38.

<sup>43</sup> Deux personnes en réalité, car aussi la société Option consommateurs, mais cela ne change rien à l'argument.

<sup>44</sup> *Vidéotron c. 9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo)*, 2023 QCCA 110.

<sup>45</sup> Paragraphe 8a) du Contrat, pièce D-11.

- i. une Entente;
- ii. les Services ou l'Équipement;
- iii. les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à une Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou
- iv. la relation découlant d'une Entente.

L'arbitrage sera mené dans la province où se trouve le siège social de votre petite entreprise et sera simplifié et mené de façon expéditive par UN arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur ayant trait à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez à la date de l'avis. L'arbitrage s'effectuera individuellement seulement et non pas dans le cadre d'un recours collectif ou à titre de membre d'un recours collectif. Vous et Rogers paierez chacun la moitié de tous les frais raisonnables associés à cet arbitrage. Tout arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse [rogers.com/modalités](http://rogers.com/modalités).

[60] Or, l'article 622 C.p.c. indique :

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

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

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

[61] Même si la procédure d'arbitrage obligatoire ne peut s'appliquer aux consommateurs<sup>46</sup>, elle est valide pour les autres personnes physiques et morales visées par la demande<sup>47</sup>. Par conséquent, l'action ne peut être autorisée en ce qui concerne les

---

<sup>46</sup> Article 11.1 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1:

**11.1.** Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer une action collective, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par une telle action.

Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage.

<sup>47</sup> *Telus Mobilité c. Comtois*, 2012 QCCA 170; *Blackette c. Research in Motion Ltd.*, 2013 QCCS 1138.

clients de Rogers à qui s'applique cette clause compromissaire. Je note en passant que les demandeurs n'offrent aucun argument à ce sujet.

[62] En l'occurrence, il est indéniable que Rabin n'est pas une consommatrice, car toutes les allégations à son sujet dans la *Demande d'autorisation remodifiée*, concernent ses activités commerciales :

**19.2.** Plaintiff Rabin has a mobile phone contract with Defendant Rogers. She relies heavily on her mobile phone for her work as a real estate broker, namely to communicate with clients and other brokers, attend meetings (virtual and in person), review contracts and relevant real estate documents, etc. Rabin also relies on her mobile phone and Rogers network as a GPS in order to be able to get to her multiple appointments and meetings.

**19.3.** The real estate market is highly competitive and real estate brokers are required to be immediately reachable and accessible while travelling, failing which transactions and opportunities are lost. Rabin's reputation and success are based on her quick response times and availability.

**19.4.** On the day of April 19, 2021, Plaintiff Rabin experienced severely intermittent and lower mobile service and coverage, which greatly prevented her from being able to properly 24 complete her work and service her clients. Plaintiff communicates herewith a copy of her Rogers invoice for the relevant months, as Exhibit R-5, en liasse.

[63] En ce qui concerne le demandeur Amar, la situation n'est pas aussi évidente. Les allégations de la demande d'autorisation font référence à l'utilisation tant personnelle que professionnelle de sa ligne téléphonique cellulaire. Il est donc prématuré de décider que ce demandeur n'est pas un consommateur en l'absence de toute preuve permettant de le conclure de manière définitive. Son cas ainsi que celui de sa conjointe et codemanderesse Amram permettent d'avancer que tout consommateur en relation avec les parties défenderesses doit faire partie du groupe.

[64] En conclusion, le groupe ne doit pas comprendre les personnes à qui la clause d'arbitrage s'applique. Toutefois et évidemment, une telle définition n'est pas acceptable, car elle est circulaire et la composition du groupe dépendrait de l'issue finale du litige<sup>48</sup>. Rogers plaide que "*the limitations of liability and arbitration clauses in the business services agreements concluded between Rogers and business users of wireless services bar all legal persons and merchants from being included in the proposed class*"<sup>49</sup> et c'est la description à retenir en l'espèce. Seuls les consommateurs feront partie du groupe.

---

<sup>48</sup> *George c. Quebec (Attorney General)*, 2006 QCCA 1204.

<sup>49</sup> Argumentation écrite de Rogers, p.14.

[65] Cela dit, la question de la composition du groupe pourra à nouveau être soulevée, incluant sur le fond. La modification qui résulte du jugement sur l'exception déclinatoire n'est pas irréversible. Cela ressort clairement de l'alinéa 2 de l'article 588 C.p.c. et de la jurisprudence unanime sur cette question<sup>50</sup>, alors que les tribunaux ont suivi les enseignements de la Cour suprême du Canada prononcés dans un contexte d'exception déclinatoire dans l'affaire *Infineon Technologies*<sup>51</sup> :

[42] (...) Toutefois, cela ne signifie pas qu'un jugement rejetant la contestation de la compétence à l'étape de l'autorisation mettra fin au débat sur la compétence territoriale des tribunaux québécois. En effet, cette question pourrait être soulevée de nouveau plus tard, car le jugement rendu à cette étape ne constitue qu'une décision interlocutoire (art. 1010 C.p.c.). Le tribunal peut subséquemment réexaminer la question à la lumière de l'ensemble de la preuve, et décliner compétence lors du procès au fond (Thompson, p. 73).

### **Groupe pancanadien ou québécois?**

[66] Rogers invoque que rien ne permet d'avoir un groupe visant les membres de l'extérieur du Québec, car dans une telle éventualité alors qu'elle-même n'est pas domiciliée au Québec, aucun facteur de rattachement n'existerait suivant l'article 3148 C.c.Q. :

**3148.** Dans les actions personnelles à caractère patrimonial, les autorités québécoises sont compétentes dans les cas suivants:

- 1° Le défendeur a son domicile ou sa résidence au Québec;
- 2° Le défendeur est une personne morale qui n'est pas domiciliée au Québec mais y a un établissement et la contestation est relative à son activité au Québec;
- 3° Une faute a été commise au Québec, un préjudice y a été subi, un fait dommageable s'y est produit ou l'une des obligations découlant d'un contrat devait y être exécutée;
- 4° Les parties, par convention, leur ont soumis les litiges nés ou à naître entre elles à l'occasion d'un rapport de droit déterminé;
- 5° Le défendeur a reconnu leur compétence.

Cependant, les autorités québécoises ne sont pas compétentes lorsque les parties ont choisi, par convention, de soumettre les litiges nés ou à naître entre elles, à

<sup>50</sup> *Madden c. Nordia inc.*, 2023 QCCA 682; *Levy c. Nissan Canada inc.*, 2021 QCCA 682; *Sibiga v. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299; *Blouin v. Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré 2 et 3, s.e.n.c.*, 2016 QCCA 77; *TD Auto Finance Services Inc./Services de financement auto TD inc. c. Belley*, 2015 QCCA 1255; *Citoyens pour une qualité de vie/Citizens for a Quality of Life v. Aéroports de Montréal*, 2007 QCCA 1274.

<sup>51</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 38.



propos d'un rapport juridique déterminé, à une autorité étrangère ou à un arbitre, à moins que le défendeur n'ait reconnu la compétence des autorités québécoises.

[67] Le groupe proposé comprend des membres non-résidents du Québec. Il n'est pas contesté que Rogers n'est pas domiciliée au Québec, mais en Ontario. Il n'est pas davantage contestable que des millions d'abonnés de Rogers sont des résidents des autres provinces canadiennes que le Québec. En principe, aucun des facteurs de rattachement prévus au Code civil du Québec ne s'applique à ces clients de Rogers.

[68] Toutefois, il existe des allégations dans la *Demande d'autorisation remodifiée* qui situent la commission de la faute au Québec :

41.1. We respectfully submit that this Honorable Court has jurisdiction over a national class action herein since: (...)

f) Defendants have admitted and confirmed that the "root cause of the intermittent wireless service issue impacting our customers was a recent Ericsson software update" (Exhibit R-3);

g) Defendants have also admitted and confirmed that "Our team at Rogers worked tirelessly with Ericsson to restore wireless voice calls, SMS, and data services and bring all customers back online as quickly as possible." (Exhibit R-3);

h) Defendants therefore attempted to blame the national 2021 outage on Ericsson and confirmed having worked with Ericsson in order to restore the services to the Class Members across Canada following the start of the 2021 outage;

i) Defendant have admitted that Ericsson is their so-called "network partner Ericsson" (Exhibit R-3);

j) Ericsson's actions (or inactions) in the context of the so-called software update are therefore at the heart of the 2021 outage;

k) Defendants may ultimately wish to ask to call their so-called "network partner Ericsson" into warranty at the merits stage herein;

l) Defendants' so-called "network partner Ericsson" is none other than Ericsson Canada Inc., which is domiciled at 8275 rte Transcanadienne, in the District of Montreal, Province of Quebec, the whole as more fully appears from the Registraire des entreprises du Québec report ("CIDREQ") regarding Ericsson Canada Inc., communicated herewith as Exhibit R-15;

[69] Ces allégations permettent d'appliquer, du moins à cette étape du dossier, le paragraphe 3148(3) C.c.Q. Cela dit, tout comme mentionné ci-dessus concernant la clause d'arbitrage, la définition du groupe pourra être éventuellement modifiée. Si d'aventure il s'avère qu'il n'existe aucun rattachement avec le Québec et que la faute attribuable à Ericsson, un sous-traitant domicilié au Québec, ne permet pas d'appliquer la compétence internationale de la Cour supérieure pour les résidents hors Québec, il sera toujours possible de revoir la composition du groupe.

[70] Actuellement, je retiens que dans l'arrêt *Bell Canada*, la Cour d'appel ne voit aucun inconvénient de procéder avec un groupe comprenant des résidents non québécois en matière du droit de la consommation<sup>52</sup> :

[125] D'ailleurs, sans être expert en droit comparé ou en droit ontarien, il me semble raisonnable de présumer, pour l'instant du moins et jusqu'à preuve du contraire, que le droit de la consommation ne varie pas tellement d'une province canadienne à l'autre, quant au fond du moins. Reprenant les reproches formulés par l'appelante à l'endroit de l'intimée, il me semble raisonnable de croire que la législation canadienne d'un océan à l'autre, quelle que soit la province, interdit à un commerçant, sous peine de sanction civile ou pénale, ou des deux, de fournir un service qui ne correspond pas de façon significative à la description contractuelle qui en est faite, d'offrir et de vendre un produit sous des représentations fausses ou trompeuses ou en ne divulguant pas à l'acheteur des faits importants et pertinents à l'achat envisagé, et enfin, de porter atteinte à la vie privée de ses clients.

[126] Bref, je conclus, et cela dit avec égards pour l'opinion contraire, que du moins pour l'instant, rien ne s'oppose à ce que les abonnés de l'Ontario fassent partie du groupe visé par le recours collectif au même titre que les abonnés québécois et que l'appelante et madame Raphaël en soient les représentantes.

[71] En l'occurrence aussi, « *du moins pour l'instant* », pour reprendre l'expression utilisée par le juge Chamberland, rien n'empêche un groupe national, alors que la panne est pancanadienne et qu'il existe une cause défendable permettant d'autoriser l'action collective.

[72] Enfin, toutes les autres questions relatives aux avis, leur publication et les frais n'ont pas été plaidées et seront débattues et, au besoin, tranchées, lors d'une audience subséquente. Le district de Montréal est proposé, n'est pas contesté et s'impose dans les circonstances.

---

<sup>52</sup> *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287, quoique dans cet arrêt la partie défenderesse était domiciliée au Québec et que l'article 3148 CCQ s'appliquait d'emblée. Voir aussi *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 35.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL<sup>53</sup> :**

[72] **AUTORISE** l'institution d'une action collective de la nature d'une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs dans le district de Montréal;

[72] **AUTHORIZES** the bringing of a class action in the form of an Application to institute proceedings in damages and punitive damages, in the District of Montréal;

[73] **NOMME** les demandeurs comme représentant toute personne incluse dans le groupe décrit comme suit :

[73] **APPOINTS** the Plaintiffs as representing all persons included in the Class described as:

Tous les consommateurs au Canada qui avaient et/ou utilisaient un compte «Rogers», «Rogers pour Entreprises», «Fido» et/ou «Chatr», une ligne sans fil (numéro de téléphone cellulaire 33) ou un contrat existant, et dont les services ont été interrompus le ou vers 19 avril 2021 ;

All consumers in Canada who had and/or were using an existing "Rogers", "Rogers for Business", "Fido" and/or "Chatr" account, wireless line (cellular 33 phone number) or contract, and who had their services interrupted on or about April 19, 2021;

[74] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de droit et de fait à être déterminées collectivement :

[74] **IDENTIFIES** the main issues of law and fact to be treated collectively as the following:

a) Rogers Communication inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. ont-t-elles commis une faute relativement au service de téléphonie cellulaire le ou vers le 19 avril 2021?

(a) Did Rogers Communications inc., Rogers Communications Canada inc. or Fido Solutions inc. commit a fault in relation to their cellular service on or around April 19, 2021?

b) Rogers communications inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. sont-elles responsables envers les membres du groupe des autres frais de service ou d'abonnement que le remboursement déjà crédité ?

(b) Are Rogers Communications inc., Rogers Communications Canada inc. or Fido Solutions inc. liable to the Class members for other service or subscription fees than the reimbursement already credited?

c) Rogers communications inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. sont-elles responsables envers les membres du groupe des autres dommages subis, notamment des dommages compensatoires, moraux et/ou punitifs, et si oui, pour quel montant ?

(c) Are Rogers Communications inc., Rogers Communications Canada inc. or Fido Solutions inc. liable to the class members for other damages suffered, including compensatory, moral and/or punitive damages, and if so, in what amount?

<sup>53</sup> Compte tenu que le groupe est pancanadien, le dispositif est bilingue.

[75] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions de l'action collective à être instituée, comme suit :

**ACCUEILLIR** l'action collective des demandeurs au nom de tous les membres du groupe, contre les défenderesses;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer aux membres du groupe des dommages-intérêts compensatoires et pour préjudice moral résultant de l'interruption du service cellulaire le 19 avril 2021 et **ORDONNER** leur recouvrement collectif;

**CONDAMNER** la défenderesse à payer aux membres du groupe des dommages punitifs résultant de l'interruption du service cellulaire le 19 avril 2021 et **ORDONNER** leur recouvrement collectif;

**LE TOUT** avec intérêt plus l'indemnité additionnelle édictée au *Code civil du Québec*, plus tous les frais de justice incluant les honoraires des experts et des frais d'avis aux membres du groupe;

[76] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres à être déterminé par le tribunal et **CONVIE** les parties à une audience portant sur les modalités de cet avis, suivant l'article 579 C.p.c. incluant toute question éventuelle portant sur les frais de publication des avis aux membres;

[77] **DÉCLARE** que, à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à être rendu concernant l'action collective de la manière prévue par la loi;

[75] **IDENTIFIES** the conclusions sought by the class action to be instituted as being the following:

**GRANT** the Class Action of Plaintiffs on behalf of all the Class Members against Defendants;

**CONDEMN** Defendant to pay to the Class Members compensatory damages and moral damages caused by their cellular services interrupted on or about April 19, 2021, and **ORDER** collective recovery of these sums;

**CONDEMN** Defendant to pay to the Class Members punitive damages caused by their cellular services interrupted on or about April 19, 2021, and **ORDER** collective recovery of these sums;

**THE WHOLE** with interest and additional indemnity provided for in the *Civil Code of Quebec* and with full costs and expenses including experts' fees and publication fees to advise Class Members;

[76] **ORDERS** the publication of a notice to members to be determined by the court and **INVITES** the parties to a hearing on the terms of this notice, in accordance with article 579 C.p.c. including any possible questions relating to the costs of publishing notices to members;

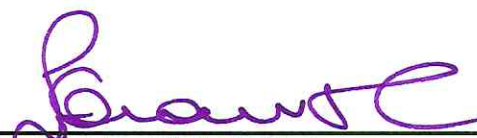
[77] **DECLARES** that all members of the Class that have not requested their exclusion, be bound by any judgment to be rendered on the class action to be instituted in the manner provided for by law;

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

[79] **AVEC** frais de justice.

[78] **FIXES** the delay of exclusion at thirty (30) days from the date of the publication of the notice to the Class Members, date upon which the members of the Class that have not exercised their means of exclusion will be bound by any judgment to be rendered herein;

[79] **WITH** legal costs.



---

LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

Me David Assor  
LEX GROUP INC.  
Avocat des demandeurs

Me Nick Rodrigo  
Me Jeremy Lieberman  
DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG, S.E.N.C.R.L.  
Avocat des défenderesses

Date d'audience : Le 12 décembre 2023