

COUR DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre criminelle et pénale »

N° : 500-61-404980-154

DATE : Le 27 août 2025

**SOUS LA PRÉSIDENTE MADAME DOMINIQUE BENOIT
JUGE DE PAIX MAGISTRAT**

**DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES
(Office de la protection du consommateur)**

Poursuivant
c.

**TELUS COMMUNICATIONS INC.
(Société Telus communications)**

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Le Directeur des procédures criminelles et pénales (pour l'Office de la protection du consommateur) reproche à l'entreprise Telus communications inc. (« Telus ») quelques

70 chefs d'infraction à la *Loi sur la protection du consommateur*¹ concernant des contrats de services de téléphonie et Internet conclus avec des consommateurs, entre 2012 et 2013.

[2] Il s'agit d'un deuxième procès dans la présente affaire.

LE CONTEXTE

[3] La présente instruction est l'aboutissement d'une longue pérégrination judiciaire - trop longue pour une affaire pénale assurément – ayant mené les parties de procédures en appels aux portes du plus haut tribunal du pays, sur une question constitutionnelle relative aux compétences fédérale et provinciale de légiférer (ou d'empiéter) dans un domaine touchant aux télécommunications.²

[4] Telus Communications inc. et Bell Canada sont deux entreprises de télécommunications qui relèvent de la compétence du Parlement et sont régies par la réglementation fédérale. Dans le cadre de leurs affaires, elles concluent régulièrement avec des consommateurs des ententes de service visant la fourniture de produits et services de téléphonie, de télévision et d'Internet. La *Loi sur la protection du consommateur* et le *Code civil du Québec* encadrent et réglementent ces contrats.

[5] En novembre 2014, à l'issue d'une enquête menée par l'Office de la protection du consommateur (OPC ou « l'Office »), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) autorise le dépôt par l'OPC d'un constat de 364 chefs d'infraction totalisant des pénalités de plusieurs millions de dollars contre l'entreprise Telus, et deux (2) chefs d'infraction contre Bell Canada.³

[6] Dans le cadre de leurs contrats de services avec les consommateurs, il est au départ reproché à Telus d'avoir contrevenu, entre novembre 2012 et mai 2013, aux articles 11.2, 11.3, 13, 214.2 et 214.7 LPC et à Bell Canada d'avoir contrevenu à l'article 214.8 LPC, en février 2015. Les chefs d'infraction sont tous fondés sur l'article 277 a) de la Loi.

[7] L'affaire a été instruite conjointement avec la poursuite pénale intentée dans *DPCP c. Bell Canada* où un argument constitutionnel semblable a été soulevé.⁴

¹ LRQ, c. P-40.1, ci-après « LPC » ou la Loi.

² *DPCP c. Telus Communications inc.*, 2019 QCCQ 2143; *DPCP c. Télus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850 (en appel) – appel accueilli et nouveau procès ordonné; *Bell Canada et Telus communications inc. c. DPCP (Office de la protection du consommateur)*, 2022 QCCA 408 – appels rejetés; autorisation de pourvoi à la Cour suprême refusée (C. S. Can., 2020-10-22, 39132).

³ Résumé de la Cour supérieure, précité note 2, par. 5. Plusieurs chefs seront abandonnés en cours d'instance.

⁴ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c. Bell Canada*, C.Q. 500-61-448317-165, le 12-04-2019.

[8] Devant la Cour du Québec en 2018, les entreprises Telus et Bell soulèvent l'inconstitutionnalité de l'ensemble de ces dispositions législatives. Elles en attaquent tant la validité que le caractère applicable et opérant et soumettent que celles-ci sont *ultra vires* de la compétence provinciale, qu'elles entravent la compétence fédérale en matière de télécommunications et entrent en conflit avec l'objet de la *Loi sur les télécommunications*.⁵

[9] Le premier juge leur donne raison et acquitte les défenderesses.⁶

[10] Ces décisions sont portées en appel par le DPCP et le procureur général du Québec, en vertu de l'art. 268 du *Code de procédure pénale*. Dans un jugement du 11 juin 2020, la Cour supérieure accueille en partie l'appel. Elle déclare les dispositions attaquées *intra vires* de la compétence de la législature provinciale et applicables aux entreprises défenderesses.⁷

[11] Cette décision est confirmée par la Cour d'appel le 24 mars 2022.⁸

[12] Les dispositions de la Loi ayant été jugées valides et faisant partie du champ de compétence de la province de légiférer en matière de consommation et de contrats de biens et de services, un nouveau procès a été ordonné relativement aux chefs d'infraction restants.

[13] En ce qui concerne Telus, il reste à décider de 70 chefs d'infraction relatifs à huit (8) contrats de consommateurs ayant fait affaire avec l'entreprise pour leurs services de télécommunications (téléphonie, télévision ou Internet).

[14] Selon l'OPC qui a mené l'enquête, les contrats de Telus comportent plusieurs clauses non conformes aux prescriptions de la LPC, notamment aux articles 11.2, 11.3 et 13 (stipulations interdites), 214.2 (forme des contrats et mentions obligatoires) et 214.7 (indemnité de résiliation), en lien avec l'article 277 a) et certains articles du *Règlement d'application*.⁹

[15] En défense, Telus reprend essentiellement les mêmes arguments, soit que : (1) les infractions reprochées ne sont pas des infractions connues en droit; et que (2) si de telles infractions pénales existent dans la LPC, le poursuivant pour différentes raisons

⁵ L.C. 1993, ch. 38.

⁶ *DPCP c. Telus Communications inc.*, 2019 QCCQ 2143 (l'hon. Y. Poulin alors JCQ).

⁷ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c. Telus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850 (l'hon. C. Corriveau) - sauf en ce qui concerne les articles 214.7 et 214.8 LPC qu'elle déclare inopérants pour la période postérieure à l'adoption par le CRTC du *Code sur les services sans fil de 2013* qui en régit dorénavant les modalités. Cette conclusion sera révisée en appel.

⁸ *Bell Canada et Telus communications inc. c. DPCP (Office de la protection du consommateur)*, 2022 QCCA 408, précité note 2, par. 75, appels rejetés. Depuis, en ce qui concerne Bell Canada, le nouveau procès a été entendu et décidé sur le fond; *DPCP c. Bell Canada* 2024 QCCQ 7446 (le juge F. Kouri, le 29-11-2024).

⁹ RLRQ, c. P-40.1, r. 3, *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.

ne s'est pas déchargé de son fardeau d'en faire la preuve hors de tout doute raisonnable.¹⁰

[16] Le poursuivant fait valoir que ce sont des infractions pénales selon le libellé même de la Loi, et que la preuve en est faite à la face même des contrats de service et de la facturation qui ont été produits.

[17] Ces arguments plaidés en première instance n'ont pas été décidés, vu l'argument constitutionnel accueilli par le premier juge qui a prononcé des acquittements.¹¹

QUESTIONS EN LITIGE

[18] Le Tribunal doit répondre aux deux questions suivantes :

- **Question 1** : Les contraventions reprochées aux articles 11.2, 11.3 et 13 (stipulations interdites), à l'article 214.2 (forme du contrat et mentions obligatoires) et à l'article 214.7 (indemnité de résiliation), en lien avec l'article 277 a) de la LPC, sont-elles des infractions connues en droit?
- **Question 2** : Si ce sont des infractions pénales, le poursuivant a-t-il fait la preuve de chacune hors de tout doute raisonnable (70 chefs)?

[19] Le Tribunal, après mûre réflexion et un examen attentif des dispositions contestées dans le contexte de la Loi, en vient à la conclusion que les articles **11.2, 11.3 et 13** (stipulations interdites) de la LPC sont des dispositions qui constituent des infractions pénales en cas de contravention.

[20] Les dispositions de l'article **214.2** (forme du contrat et renseignements obligatoires) ne sont pas à première vue de nature à constituer des infractions pénales en cas de non-respect, si l'on s'arrête uniquement au libellé de la disposition. On pourrait les considérer simplement normatives et donnant ouverture à des recours civils en cas de manquement. Cependant, le caractère obligatoire de ces dispositions d'ordre public, les objectifs de protection de la LPC, le libellé de l'article 277 a) de la Loi et la jurisprudence le confirment.

[21] Ceci à l'exception, dans le présent dossier, de l'**alinéa 2** de l'article **214.2**, lequel a trait au formalisme et à la présentation générale du contrat. Dans le contexte du présent dossier, cela s'avère sans conséquence.

¹⁰ Le premier argument aurait pu faire l'objet d'une demande préliminaire (art. 174 et 184 (7) du *Code de procédure pénale*). Il semble qu'on ait choisi d'en faire un argument au fond.

¹¹ *DPCP c. Telus Communications inc.*, 2019 QCCQ 2143, pars. 3, 6 et 7, 157-159, précité note 6. Aussi *Directeur des poursuites criminelles et pénales c. Telus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850, précité note 7, pars. 8,9 et 181.

[22] Enfin, une contravention à l'article **214.7** de la Loi (en lien avec l'article 79.10 du *Règlement d'application*) constitue une infraction pénale. Mais ici, l'unique chef d'infraction reproché au constat (chef no. 60), soit un calcul non conforme de l'indemnité de résiliation exigée par Telus au consommateur Desormeaux, n'est pas démontré hors de tout doute raisonnable.

[23] Voici pourquoi.

LA PREUVE

La preuve du poursuivant

[24] Le poursuivant a procédé au dépôt de huit (8) contrats de différents consommateurs ayant fait affaire avec Telus entre le 10 novembre 2012 et le 22 février 2013. Ces contrats sont regroupés en un cahier sous P-1 et les 70 chefs d'infraction reproduits au cahier P-9.¹²

[25] Les ententes de service convenues avec Telus varient d'un client à l'autre (appareils cellulaires et services de téléphonie sans fil, forfaits de messagerie texte, afficheur, messagerie vocale, appels interurbains et données Internet, selon le cas). Ce sont tous des contrats de consommation « à exécution successive de services fournis à distance » au sens de la LPC.¹³

[26] Pour la plupart, les contrats sont à durée indéterminée et renouvelables de mois en mois (« entente de service mensuelle ») à l'exception du contrat no. 2 (Desormeaux), lequel est à durée déterminée pour une période de 36 mois.

[27] Ce sont des contrats dits « d'adhésion », i.e., des ententes de services de télécommunications proposées par Telus et dont les clauses sont standardisées, auxquelles le consommateur adhère « tel quel » ou avec certaines options de son choix. Les contrats sont donc très semblables sinon identiques d'un client à l'autre, et la présentation et le contenu des clauses qu'ils contiennent, à toutes fins pratiques similaires, sauf le contrat no. 2 (Desormeaux) qui diffère par sa durée déterminée.

Les consommateurs

[28] Le poursuivant a fait entendre brièvement chacun des consommateurs concernés, en présence au tribunal en ce qui concerne M. Desormeaux (contrat no. 2),

¹² P-1 et P-9 : **Contrat no.1** - Francine Audette (St-Alphonse-Rodriguez) (chefs 15 à 22); **contrat no. 2** - Charles Desormeaux (Québec) (chefs 46 à 60); **contrat no. 3** - Pierre Cimon (Shawinigan) (chefs 69 à 76); **contrat no. 4** - Denis Sirois (Forestville) (chefs 91 à 97); **contrat no. 5** - Patrick Beaudet (St-Elisabeth) (chefs 129 à 136); **contrat no. 6** - André Lalancette (Jonquière) (chefs 234 à 241); **contrat no. 7** - Bernard Bouffard (Ste-Hélène-de-Breakeyville) (chefs 271 à 278); **contrat no. 8** - Nicolas St-Croix (Gaspé) (chefs 303 à 310).

¹³ P-40.1 - Titre I, chapitre III, section VII (articles 214.1 à 214.30) - *Contrat à exécution successive de service fourni à distance*.

et par visioconférence pour les sept autres témoins étant établis en région. Tous ont essentiellement confirmé leur entente de service avec Telus et avoir utilisé ces services à des fins personnelles, et non à des fins commerciales ou de travail.¹⁴

Le témoin Francis Déziel (OPC)

[29] Le poursuivant a fait entendre monsieur Francis Déziel, avocat et toujours à l'Office de la protection du consommateur depuis 2009, à l'époque l'un des enquêteurs ayant participé à l'investigation dans ce dossier alors qu'il était stagiaire du Barreau.

[30] Le témoin explique qu'en 2012, l'OPC met sur pied un programme de surveillance visant les compagnies de télécommunications, principalement « les gros joueurs de l'industrie » tels Vidéotron, Rogers, Telus et Bell.

[31] Cette surveillance accrue fait suite à l'adoption et l'entrée en vigueur en 2010 de nouvelles dispositions législatives dans la LPC visant à encadrer et réglementer les contrats de services de télécommunication fournis à distance, dont certaines stipulations sont désormais interdites par la Loi.¹⁵

[32] En 2011, 2012 et 2013, l'Office reçoit plusieurs signalements – « une centaine » selon le témoin – liés à ces ententes de services de télécommunications et plusieurs problématiques sont à vérifier. L'enquête débute à l'automne 2013. Il s'agit d'une vérification aléatoire des contrats utilisés par les différentes entreprises offrant de tels produits et services.

[33] En ce qui concerne Telus, les enquêteurs obtiennent par des demandes péremptoires copie d'une quarantaine (40) de nouveaux contrats conclus en boutique avec des consommateurs et ayant ensuite été résiliés, entre novembre 2012 et mai 2013, à être vérifiés.¹⁶ Également la liste, noms et adresses des établissements de vente concernés.¹⁷ Telus donne suite à ces demandes au cours de l'année 2014.¹⁸

[34] Manifestement, les contrats et documents reçus par l'OPC ont été rigoureusement examinés par les enquêteurs. Un rapport d'enquête est produit le 16 septembre 2014. Le constat d'infraction relatif au contenu des différents contrats de

¹⁴ Conformément à la définition de « consommateur » à l'article 1 e) LPC, lequel doit être une personne physique qui fait affaire avec un commerçant à des fins personnelles.

¹⁵ Projet de loi no. 60, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 2009, c. 51, art. 11; articles 214.1 à 214.11 de la LPC.

¹⁶ P-5 Demande péremptoire du 13 décembre 2013. L'OPC demande également à obtenir 40 autres contrats de la division *Koodo mobile* appartenant à Telus. Il semble que 37 constats seront initialement visés par la poursuite.

¹⁷ P-7 Demande péremptoire du 4 septembre 2014.

¹⁸ P-6 Réponse Telus du 20 février 2014 (contrats et facturation); P-8 Réponse Telus (liste des détaillants).

Telus est déposé le 6 novembre 2014 par la représentante autorisée de l'Office (364 chefs d'infraction).¹⁹ Le DPCP est le poursuivant.

[35] En ce qui concerne les huit (8) contrats restants qui nous occupent aujourd'hui, le témoin Déziel précise que se sont tous des contrats d'adhésion similaires, dont sept (7) à durée indéterminée sont identiques (facturation au mois) et un huitième à durée déterminée (36 mois) est légèrement différent.

[36] À toute fin pratique, les clauses reprochées se reproduisent d'un contrat à l'autre. Il ajoute que ce dernier contrat (no. 2 Desormeaux) est un « contrat-type » pour les fins de la preuve puisqu'il inclut toutes les clauses problématiques révélées par l'enquête et se retrouvant aussi dans les autres contrats.

[37] À titre d'illustration, pour ce contrat-type, le témoin explique en détail en quoi chacune des clauses ayant été identifiées comme irrégulières sont non conformes, soit qu'il s'agit de stipulations interdites par la LPC et le *Règlement d'application*, soit que des informations obligatoires sont manquantes. Il note également une présentation de forme déficiente à certains égards.

[38] On répète l'exercice pour chacun des contrats.

[39] L'enquête et un examen attentif des contrats de Telus ont révélé quinze (15) clauses irrégulières dans le contrat Desormeaux (no. 2), irrégularités qui se répètent, selon le cas, dans les sept autres contrats des consommateurs.

[40] Quant au calcul de l'indemnité de résiliation prévue au contrat Desormeaux (chef no. 60), le témoin évalue qu'elle excède l'indemnité qu'autorise la Loi et le *Règlement d'application* aux articles 214.7 et 79.10, selon le calcul qu'il en fait et qu'il explique au Tribunal.

La Défense

[41] La défenderesse Telus ne présente pas de preuve en ce qui concerne les faits reprochés.²⁰

[42] Des arguments de droit sont soumis quant à la nature des irrégularités identifiées par l'Office, lesquelles contraventions ne seraient pas des infractions passibles de sanctions pénales mais plutôt, et largement dans la pratique, des manquements à la loi susceptibles de recours et de sanctions de nature civile déjà prévus par le législateur aux articles 271 et 272 de la LPC²¹ et au Code civil en matière d'obligations et de contrats.

¹⁹ Cahier P-9 (constat d'infraction), Me I. Jodoin, avocate à l'OPC.

²⁰ Un document d'information extrait du site Internet de l'Office illustrant le calcul des frais d'annulation d'un contrat à durée déterminée, a été déposé à titre informatif (D-1).

²¹ P-40.1 au Titre V – « Preuve, procédure et sanctions - Recours civils », articles 271 à 276.

[43] De telles infractions pénales ne sont pas créées de façon claire et précise dans la LPC, par opposition à d'autres qui le sont, par exemple en matière de pratiques de commerce interdites au Titre II de la Loi, où le texte énonce clairement « qui » (le commerçant, le fabricant, le publicitaire) est tenu à « quoi » (obligation ou interdiction) sous peine de sanctions,²² comme le veulent les règles habituelles en matière d'infractions pénales.

[44] Or, plaide la défense, si le législateur avait voulu en faire des infractions passibles de sanctions pénales, il devait le faire de façon claire et en termes précis, ce qui n'est pas le cas. En contexte pénal, le texte de la loi doit être interprété plus strictement et toute ambiguïté résolue en faveur du défendeur.

[45] Ultiment, si de telles infractions pénales existent bel et bien par la voie de l'article 277a) de la LPC, la défense est d'avis que le poursuivant pour différentes raisons ne s'est pas déchargé d'en faire la preuve hors de tout doute raisonnable.

[46] Nous y reviendrons.

[47] Quant au calcul de l'indemnité de résiliation fait par Telus concernant le client Desormeaux (contrat no. 2), la défense est en désaccord avec le calcul fait par l'OPC et explique son propre calcul, conforme à la Loi.

[48] Le poursuivant répond que la LPC est une loi d'ordre public qui doit recevoir une interprétation large et libérale qui favorise la réalisation de son objet. L'art. 277a) est une disposition pénale claire et créatrice d'infraction pour tout manquement à la Loi et au règlement. Les contrats parlent d'eux-mêmes en ce qui concerne certaines clauses interdites et des mentions obligatoires manquantes.

[49] Les parties ont soumis une abondante jurisprudence de part et d'autre au soutien de leurs arguments.

LE CADRE LÉGAL

La Loi sur la protection du consommateur (c. P-40.1)

[50] La LPC est une loi pour le moins particulière.

[51] Adoptée en 1978²³ et largement inspirée du droit civil en matière d'obligations et de contrats, cette loi que l'on pourrait qualifier d'« hybride » relève essentiellement du droit privé en ce qu'elle régit les relations contractuelles entre commerçants et consommateurs.²⁴

²² P-40.1 au Titre II – « Pratiques de commerce » et au Titre V – « Dispositions pénales », article 278.

²³ L.Q.1978, c. 9.

²⁴ P- 40.1, art. 2.

[52] La LPC relève aussi du droit public en ce que l'Office de la protection du consommateur, l'organisme public chargé par l'État de veiller au respect des lois relatives à la consommation, peut intervenir afin que des recours et des sanctions de différentes natures – civiles, administratives et pénales - soient imposées aux commerçants délinquants. Le rôle premier de l'OPC demeure de protéger et d'informer les consommateurs, de sensibiliser les commerçants à leurs obligations et de voir à l'application de la Loi.²⁵

[53] Il s'agit d'une loi dont les dispositions sont d'ordre public, auxquelles on ne peut déroger et ayant préséance sur certaines des dispositions du *Code civil du Québec*, lesquelles demeurent applicables.

L'objectif de la Loi

[54] L'objectif principal de la LPC demeure la protection du citoyen ordinaire et le maintien par la réglementation d'un équilibre entre les consommateurs souvent démunis ou mal informés et les commerçants avec qui ils font affaire dans leur quotidien, afin qu'ils puissent faire des choix éclairés. Afin également d'éviter les abus et de mettre un frein aux pratiques commerciales excessives, trompeuses ou déloyales par un encadrement réglementaire strict des contrats, dans leur forme et contenu, et des pratiques de commerce.²⁶

[55] Maintes fois remaniée afin de s'adapter aux réalités d'un marché de la consommation en constante évolution, et notamment l'essor rapide du monde des télécommunications et des services de téléphonie, télévision et Internet, la LPC - qui se voudrait d'abord être une loi simple et accessible – devient par ses nombreuses dispositions, ajouts, modifications et exceptions un défi pour qui veut bien la comprendre, en bénéficier ou s'y conformer.

[56] Ce qui fait dire au professeur Lafond dans son ouvrage de référence :

«... on peut affirmer sans hésitation que le champ d'application de la *Loi sur la protection du consommateur*, avec ses nombreuses exceptions, compose un tableau d'ensemble inutilement compliqué, proche du capharnaüm, qui génère beaucoup de confusion. »²⁷

L'objectif des sanctions pénales (art. 277 à 290.2 LPC)

²⁵ P-40.1, art. 292.

²⁶ *Richard c. Time Inc.* (2012) 1 R.C.S. 265, pars. 160-161; *DPCP c. Télus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850, pars. 67 et 152; *Bell Canada et Telus communications inc. c. DPCP (Office de la protection du consommateur)*, 2022 QCCA 408, pars. 54 et 64.

²⁷ Pierre-Claude Lafond, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique* (2^e édition, 2021), par. 180; *Présidente de l'office de la protection du consommateur c. Gindu* 2020 QCCS 2581, par. 20.

[57] La LPC prévoit différents recours et sanctions civiles, administratives et pénales qui se distinguent par leurs objectifs respectifs.²⁸ Ces sanctions ne sont pas mutuellement exclusives.

[58] En matière civile, les recours offerts par la Loi et qui s'ajoutent aux dispositions du Code civil, ont pour but de donner au consommateur qui s'estime lésé par un commerçant le moyen de mettre fin à son engagement contractuel, d'y remédier ou d'obtenir des dommages-intérêts compensatoires et même punitifs, selon le cas.

[59] En matière pénale, l'objectif est différent : les sanctions prévues à la Loi se veulent à la fois préventives et punitives, dans un objectif plus large de protection des consommateurs et de l'intérêt public, comme pour la plupart des différentes lois sectorielles visant à encadrer et réglementer l'activité humaine pour le bien-être collectif.²⁹ Il n'est pas nécessaire qu'un consommateur soit *de facto* lésé et ce dernier n'a rien à obtenir personnellement d'une poursuite pénale.

[60] Dans *Richard c. Time Inc.*³⁰, la Cour suprême mentionne, au sujet des articles 217 (non nécessité qu'un contrat soit conclu) et 277 (sanctions pénales) de la LPC :

« [138] L'article 217 *L.p.c.* porte donc strictement sur l'*existence* d'une pratique interdite. Il permet au directeur des poursuites criminelles et pénales de faire respecter la loi à titre *préventif*, conformément à l'intention législative en la matière. (...) »

[139] L'applicabilité des dispositions pénales fait l'objet d'une règle spécifique : l'art. 277 *L.p.c.* prévoit qu'une infraction est notamment commise dès lors qu'une personne contrevient à la loi. Cette règle dérogatoire à l'art. 2 de la loi s'explique par le fait que les poursuites pénales sont intentées au nom de l'intérêt général. Il ne s'agit alors pas de défendre l'intérêt privé d'un ou de plusieurs consommateurs, mais plutôt de protéger le public au sens large contre des pratiques commerciales susceptibles de le tromper. En revanche, la règle générale prévue à l'art. 2 *L.p.c.* s'applique forcément lorsque le consommateur recherche la protection de la loi (Masse, p. 28-29), par exemple lorsqu'il veut se prévaloir des recours prévus à l'art. 272 *L.p.c.* (...). Les articles 217 et 272 *L.p.c.* se trouvent régis par des principes qui leur sont propres et jouent des rôles distincts au sein de la *L.p.c.* »

[61] Ici, ce sont les dispositions pénales de la LPC qui nous intéressent. Et bien que ce commentaire dans l'arrêt *Richard c. Time Inc.* ait été fait dans le contexte d'un recours civil (pratique interdite et recours de 272 LPC), il demeure pertinent.

²⁸ P-40.1, Titre IV « Preuve, procédure et sanctions » - Ch. II « Recours civils » (art. 271 à 276) - Ch. II.I « Sanctions administratives pécuniaires » (art. 276.1 à 276.11) - Ch. III « Dispositions pénales » (art. 277 à 290.2).

²⁹ *R. c. Wholesale Travel Group Inc.* (1991) 3 R.C.S. 154; *R. c. Sault Ste-Marie*, (1978) 2 R.C.S. 1299; Collection de droit 2024-2025, Vol. 13 (Barreau du Québec) - *Les infractions réglementaires fédérales et provinciales*, p. 27 ss.

³⁰ Précité, note 26, pars. 138-139.

[62] Le professeur Lafond :

« L'ensemble des sanctions édictées par la L.P.C. déroge largement au droit commun : recours civils, dommages-intérêts punitifs, injonction, publicité corrective, publication du jugement, recours administratifs, sanctions pénales, engagement volontaire, etc. La Loi emprunte au droit pénal et au droit administratif. Le législateur a compris que les sanctions civiles classiques sont inefficaces en matière d'infractions économiques. »³¹

LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

Les articles 11.2, 11.3 et 13 (stipulations interdites), 214.2 (forme du contrat et mentions obligatoires), 214.7 (indemnité de résiliation) et l'article 277 a) (sanctions pénales) de la LPC

[63] À la suite de consultations menées par l'OPC, certains enjeux relatifs aux contrats de téléphonie, à la question de la modification unilatérale des contrats, aux garanties prolongées et aux cartes-cadeaux sont identifiés afin de faire l'objet d'un encadrement législatif plus strict.³²

[64] La LPC est ainsi modifiée par le projet de loi n° 60,³³ d'abord par l'ajout de dispositions générales qui s'appliquent à tous les types de contrats et concernent les conditions en vertu desquelles un contrat peut être modifié (art. 11.2); la portée des clauses de résiliation unilatérale au bénéfice des commerçants (art. 11.3 et 11.4); et les limites de l'étendue des clauses pénales (art. 13).

[65] Ces dispositions qui nous occupent se sont ajoutées aux stipulations interdites des articles 10, 11 et 11.1 déjà existantes. Elles sont libellées comme suit :

11.2. Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également:

- a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;
- b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

³¹ Précité note 27, par. 72.

³² La soussignée reprend certains paragraphes de la décision de la Cour d'appel dans la présente affaire *Bell Canada et Telus* (précitée note 26, pars.15 à 17). On me pardonnera le raccourci.

³³ Projet de loi n° 60, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, 39^e lég., 1^{re} sess., 2009.

c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résoudre ou, s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

2009, c. 51, a. 2.

11.3 Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de résilier unilatéralement un contrat de service à exécution successive à durée déterminée, sauf en application des articles 1604 et 2126 du Code civil et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 de ce code.

Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit, si le consommateur n'est pas en défaut d'exécuter son obligation, lui transmettre un avis écrit, au moins 60 jours avant la date de la résiliation.

2009, c. 51, a. 2.

13 Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autre que l'intérêt couru.

L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile.

Le présent article ne s'applique pas à un contrat de crédit.

1978, c. 9, a. 13; 1980, c. 11, a. 105; 2009, c. 51, a. 3.

[66] Ensuite, des dispositions spécifiques sont adoptées sous une nouvelle section de la loi intitulée « CONTRAT À EXÉCUTION SUCCESSIVE DE SERVICE FOURNI À DISTANCE ». Celles-ci se rapportent aux renseignements devant être inscrits dans un tel contrat (art. 214.2) et au montant des indemnités qu'est autorisé à réclamer le commerçant en cas de résiliation par le consommateur (articles 214.7 et 214.8) :

214.1. La présente section s'applique au contrat à exécution successive de service fourni à distance. Toutefois, elle ne s'applique pas au contrat de service à exécution successive visé à la section VI du présent chapitre, même lorsque ce dernier est conclu par une des personnes énumérées à l'article 188.

2009, c. 51, a. 11.

214.2. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- b) le numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, l'adresse technologique du commerçant;
- c) le lieu et la date du contrat;
- d) la description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat;
- e) le tarif mensuel de chacun des services faisant l'objet du contrat, y compris le tarif mensuel des services optionnels, ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle;
- f) le tarif mensuel de chacun des frais connexes ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle;
- g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier mensuellement en vertu du contrat;
- h) le cas échéant, les restrictions d'utilisation de chacun des services faisant l'objet du contrat ainsi que les limites géographiques à l'intérieur desquelles ces services peuvent être utilisés;
- i) le cas échéant, la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat du service ; la description du bien doit préciser s'il s'agit d'un bien remis à neuf;
- j) le cas échéant, la description du service offert en prime;
- k) le cas échéant, la nature des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat, notamment la prime, dont la remise partielle sur le prix de vente ou de location d'un bien ou d'un service acheté ou loué à l'occasion de la conclusion du contrat;
- l) le cas échéant, le montant total des bénéfices économiques déterminés au règlement devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur en vertu de l'article 214.7;
- m) la mention que seuls les bénéfices économiques prévus au paragraphe l serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur;
- n) la manière d'obtenir aisément les renseignements relatifs au tarif d'utilisation des services qui ne font pas l'objet du contrat et des services qui sont utilisés au-delà des restrictions et des limites prévues au paragraphe h;
- o) la durée et la date d'expiration du contrat;

p) sans restreindre la portée de l'article 214.6, les circonstances permettant au consommateur de résoudre, de résilier ou de modifier le contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification;

q) les conditions que le consommateur doit respecter pour mettre fin au contrat à son échéance.

Ces renseignements doivent être présentés de la manière prévue au règlement.

2009, c. 51, a. 11.

214.7. En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée déterminée en considération duquel un bénéfice économique lui a été consenti par le commerçant, l'indemnité de résiliation qui peut être exigée du consommateur ne peut excéder le montant des bénéfices économiques déterminés par règlement qui lui ont été consentis en considération de ce contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

Lorsqu'aucun bénéfice économique déterminé par règlement n'a été consenti au consommateur, l'indemnité maximale que peut exiger le commerçant correspond à la moindre des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10% du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis.

2009, c. 51, a. 11.

214.8. En cas de résiliation unilatérale par le consommateur d'un contrat à durée indéterminée, aucune indemnité de résiliation ne peut lui être réclamée, à moins que le commerçant ne lui ait consenti une remise partielle ou totale du prix de vente d'un bien acheté en considération du contrat de service et que le bénéfice de cette remise s'acquiert progressivement en fonction du coût des services utilisés ou en fonction du temps écoulé. L'indemnité ne peut alors excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat. Le montant de cette indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement.

2009, c. 51, a. 11.

[67] Au moment des faits reprochés, les dispositions pénales de la LPC se lisent comme suit :³⁴

CHAPITRE III DISPOSITIONS PÉNALES

277. Est coupable d'une infraction la personne qui:

- a) contrevient à la présente loi ou à un règlement;
- b) donne une fausse information au ministre, au président ou à toute personne habilitée à faire enquête en vertu de la présente loi;
- c) entrave l'application de la présente loi ou d'un règlement;

³⁴ Le Chapitre III – « Dispositions pénales » de la LPC a récemment été modifié et remanié par l'adoption et l'entrée en vigueur le 5 janvier 2025 de nouvelles infractions et sanctions pénales, aux articles 277 et suivants (L.Q. 2023, c. 21, article 19). Les amendes également ont été augmentées.

- d) ne se conforme pas à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1;
 - e) n'obtempère pas à une décision du président;
 - f) soumise à une ordonnance du tribunal en vertu de l'article 288, omet ou refuse de se conformer à cette ordonnance;
 - g) n'est pas titulaire d'un permis en vertu de l'un ou l'autre des paragraphes de l'article 321 alors qu'elle est tenue de l'être.
- 1978, c. 9, a. 277; 1992, c. 58, a. 2; 2015, c. 4, a. 5.

278. Une personne déclarée coupable d'une infraction constituant une pratique interdite ou d'une infraction prévue à l'un des paragraphes b à g de l'article 277 est passible:

- a) dans le cas d'une personne physique, d'une amende de 600 \$ à 15 000 \$;
- b) dans le cas d'une personne morale, d'une amende de 2 000 \$ à 100 000 \$.

En cas de récidive, le contrevenant est passible d'une amende dont le minimum et le maximum sont deux fois plus élevés que ceux prévus à l'un des paragraphes a ou b, selon le cas.

1978, c. 9, a. 278; 1990, c. 4, a. 703; 1992, c. 58, a. 3; 1999, c. 40, a. 234; 2015, c. 4, a. 6.

279. Une personne déclarée coupable d'une infraction autre qu'une infraction visée à l'article 278 est passible:

- a) dans le cas d'une personne physique, d'une amende de 600 \$ à 6 000 \$;
- b) dans le cas d'une personne morale, d'une amende de 1 000 \$ à 40 000 \$.

En cas de récidive, le contrevenant est passible d'une amende dont le minimum et le maximum sont deux fois plus élevés que ceux prévus à l'un des paragraphes a ou b, selon le cas.

1978, c. 9, a. 279; 1990, c. 4, a. 704; 1992, c. 58, a. 4; 1999, c. 40, a. 234; 2015, c. 4, a. 7.

ANALYSE

QUESTION 1 : Les contraventions aux articles 11.2, 11.3 et 13 (stipulations interdites), à l'article 214.2 (forme du contrat et mentions obligatoires) et à l'article 214.7 (indemnité de résiliation), en lien avec l'article 277 a) de la LPC et le règlement d'application, sont-elles des infractions connues en droit?

[68] La réponse courte à la question est que ce sont des infractions pénales créées par les articles 277 a) et 279 de la LPC.

[69] La Cour d'appel dans la présente affaire *Bell Canada et Telus*, au sujet des dispositions adoptées en 2009, le dit clairement :³⁵

« Les effets

(68) Il s'agit essentiellement de déterminer les « conséquences pratiques ou juridiques » des dispositions en cause. Sur le plan juridique d'abord, bien que le *Code*

³⁵ *Bell Canada et Telus communications inc. c. DPCP (Office de la protection du consommateur)*, 2022 QCCA 408, pars. 68-69.

civil contienne déjà des dispositions générales visant ce genre de contrat, les articles contestés de la LPC donnent certes aux obligations qu'ils imposent un effet dissuasif supplémentaire puisque, d'une part, ils sont d'ordre public et, d'autre part, le défaut de s'y conformer entraîne dorénavant une sanction de nature pénale³⁶. La question de savoir si les dispositions du *Code civil* déjà en vigueur sont plus ou moins onéreuses que celles de la *LPC* ne semble pas pertinente à ce stade de l'analyse.

(69) Sur le plan pratique ensuite, les effets recherchés sont évoqués à de nombreuses reprises dans le cadre des travaux parlementaires et sont étroitement liés à leur objet³⁷. Essentiellement, les effets recherchés par le législateur consistent à favoriser une saine concurrence en permettant aux consommateurs de mieux comparer les offres puisque'ils seront facilement en mesure de comprendre « ce à quoi ils s'engagent et connaîtront ce qu'il leur en coûtera pour mettre un terme au contrat »³⁸. Certes, ces dispositions auront pour effet d'obliger les appelantes à modifier certaines de leurs pratiques contractuelles, mais avec l'objectif non pas de régir les tarifs en matière de télécommunications, mais de protéger les consommateurs qui concluent de tels contrats. En effet, l'objectif premier demeure, dans un marché de la consommation qui s'est complexifié, de mettre un terme à des pratiques commerciales considérées abusives afin d'assurer au consommateur un degré de protection élevé et ainsi assurer un meilleur équilibre entre ce dernier et les commerçants. » (citations reproduites, nos soulignés)

[70] La Cour d'appel réfère à des sanctions pénales en cas de contravention à toute obligation ou interdiction prévue à la Loi ou à un règlement, tant en matière de contrats (pratiques contractuelles)³⁹ qu'en ce qui concerne différentes pratiques de commerce interdites.⁴⁰ Ces pratiques commerciales au sens large sont réglementées essentiellement au bénéfice des consommateurs que la Loi souhaite protéger.

[71] Dans la présente affaire, la Cour d'appel inclut dans « les pratiques commerciales à la base de la délivrance des constats d'infraction à la LPC », tant les pratiques relatives aux contrats que les pratiques de commerce.⁴¹

Principes d'interprétation des lois

[72] Pour la défense, la question demeure de savoir si la contravention à toute disposition de la loi autre que « claire et précise » - i.e., un libellé imposant ou interdisant à « qui » précisément de faire « quoi » exactement - crée toujours une infraction pénale, auquel cas l'article 277a) s'appliquerait.

³⁶ LPC c. P-40.1, art. 261 et 277 a).

³⁷ Assemblée nationale, *Journal des débats*, 39^e lég., 1^{re} sess., vol. 41, n^o 60, 7 octobre 2009, p. 3402-3407.

³⁸ Assemblée nationale, *Journal des débats*, 39^e lég., 1^{re} sess., vol. 41, n^o 82, 2 décembre 2009 (K. Weil), p. 4305-4312.

³⁹ P-40.1, art. 277a) (infraction) et 279 (peine).

⁴⁰ P-40.1, art. 278 (infractions et peine).

⁴¹ Précité, note 36, par. 104.

[73] À leur avis, l'énoncé « Est interdite la stipulation... » ne suffit pas. Par opposition à une disposition réglementaire simplement normative qui, bien qu'obligatoire, rend une clause fautive inopposable au consommateur et donne ouverture aux recours civils prévus aux articles 271 (nullité du contrat) et 272 (exécution du contrat, résiliation, résolution, nullité, dommages-intérêts) de la LPC, ou à ceux du Code civil.

[74] La question est intéressante, mais ici, ne résiste à l'analyse.

[75] L'interprétation législative est régie par un principe bien établi : les termes d'une loi s'interprètent dans leur contexte global en suivant le sens ordinaire et grammatical qui s'harmonise avec son esprit et son objet, de manière à respecter l'intention du législateur.⁴² L'interprétation large et libérale de dispositions d'ordre public n'autorise pas tout cependant, ni ne peut donner ouverture à des poursuites pénales aléatoires ou futiles.

[76] L'article 41 de la *Loi d'interprétation du Québec*⁴³ codifie le principe :

41. Toute disposition d'une loi est réputée avoir pour objet de reconnaître des droits, d'imposer des obligations ou de favoriser l'exercice des droits, ou encore de remédier à quelque abus ou de procurer quelque avantage.

Une telle loi reçoit une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin.

[77] L'article 41.1 de la *Loi d'interprétation* ajoute que les dispositions d'une même loi s'interprètent les unes par rapport aux autres dans un objectif de logique et de cohérence.

[78] Dans le cas où plusieurs interprétations en harmonie avec l'intention du législateur sont possibles et créent une véritable ambiguïté, on doit recourir à des moyens d'interprétation subsidiaires, telle la règle d'interprétation restrictive des lois pénales voulant que l'on retienne la version la plus favorable au défendeur.⁴⁴

[79] Ce principe s'applique uniquement lorsque les tentatives d'interprétation visant la recherche d'une solution de droit, tel que proposé à l'article 41 LI, laissent subsister un doute quant au sens ou à la portée de la loi.⁴⁵

⁴² *Nadeau c. CSST* 2014 QCCA 1333; *DPCP c. 3095-2899 Québec Inc.*, 2021 QCCA 1222; *Sanimax Lom inc. c. communauté métropolitaine de Montréal*, 2023 QCCA, 1139; *Moisan c. Ville de St-Sulpice*, 2022 QCCS 2917; Collection de droit 2024-2025, vol. 13 – Droit pénal – *Infractions, moyens de défense et peine* (extrait).

⁴³ *Loi d'interprétation*, RLRQ, c. I-16.

⁴⁴ *Bell ExpressVu Limited Partnership c. Rex* (C.S. Can., 2002 CSC 42, [2002] 2 R.C.S. 559, p. 3; *Merk c. Association internationale des travailleurs en ponts, en fer structural, ornemental et d'armature, section locale 771* 2005 CSC 70, [2005] 3 R.C.S. 425, par. 32.

⁴⁵ *Idem.*; aussi *DPCP c. Bell Canada*, 2024 QCCQ 7446, pars. 29 à 39 (le j. Kouri); *R. c. 139561 Canada Itée*, AZ-91021547, (en appel C.S., le j. Mayrand), 500-36-000736-903, 25 avril 1991, p. 11 à 21.

[80] Il est vrai, comme le propose la défense, qu'une contravention à une loi ou à un règlement ne constitue pas nécessairement une infraction pénale, à moins que le législateur ne l'ait expressément prévu en des termes clairs et prévu une sanction qui s'y rattache, souvent sous la forme de « est passible de ». Les lois pénales, vu les peines qui s'y rattachent, reçoivent une interprétation stricte en cas de doute.

[81] Autre principe fondamental, il n'y a pas d'infraction sans texte de loi. On ne peut ajouter au texte de la loi ou d'un règlement pour en faire une disposition pénale. Une infraction pénale n'existe pas par inférence.⁴⁶

[82] À ce sujet, les auteurs écrivent :⁴⁷

« Pour conclure à l'existence d'une infraction pénale, une sanction proprement pénale doit être attachée à la contravention d'une loi ou d'un règlement. Un manquement à la loi peut n'être sanctionné uniquement que par une sanction civile (par exemple, une injonction) ou une sanction administrative, mais non pénale. (...) »

La violation d'une disposition législative ou réglementaire ne constitue donc pas toujours une infraction et, en l'absence d'un texte qui édicte clairement une infraction, l'analyse du contexte sera nécessaire pour vérifier si le législateur a effectivement voulu créer une infraction, c'est-à-dire que le manquement soit sanctionné par l'imposition d'une sanction pénale. Dans un de ses arrêts, la Cour suprême du Canada disait : « *Il a toujours été reconnu qu'une infraction pénale n'existe pas par inférence; si l'autorité publique veut créer un délit, elle doit s'en exprimer clairement; l'on ne peut présumer de son intention de le faire.* » (Note – en référence à l'arrêt *Blouin c. Longtin*).

Le plus souvent, la loi spécifie que le fait de contrevenir à telle obligation ou prohibition prévue dans une loi (ou un règlement) constitue une infraction. (...)

Il n'est pas essentiel toutefois que le législateur utilise l'expression « constitue une infraction » ou « commet une infraction » pour que l'infraction existe en droit. Même si cela est certes souhaitable, il peut y avoir infraction même en l'absence de l'une de ces expressions. S'il est prévu que la violation d'une obligation rend son auteur passible d'une peine (par exemple une amende), cela suffit à justifier l'application du droit pénal, la Cour suprême du Canada ayant confirmé que la présence de mots tels que « est passible de » suffit pour créer une infraction : « *Ce n'est pas l'absence de certains mots qui est susceptible de changer quelque chose à la création d'infraction et ce n'est pas parce que ces mots « commet une infraction » ne sont pas dans un texte que l'infraction n'est pas créée. L'existence des mots « est passible de » [...] est donc suffisante pour qu'existe la création de l'infraction.*⁴⁸ » (nos soulignés)

[83] Chaque texte législatif doit donc être examiné dans son propre contexte. Ainsi, la plupart des lois réglementaires auront une section « DISPOSITIONS PÉNALES » ou « INFRACTIONS ET PEINES ».

[84] C'est le cas pour la LPC, au chapitre des « Dispositions pénales ».

⁴⁶ *Blouin c. Longtin* (1979) 1 R.C.S. 577, p. 583;

⁴⁷ Collection de droit 2024-2025, vol. 12 – Droit pénal – *Procédure et preuve* (extrait).

⁴⁸ *Strasser c. Roberge*, (1979) 2 R.C.S. 953, p. 965.

[85] En l'espèce, les infractions reprochées concernent des stipulations interdites par la LPC dans tout contrat de biens et de services (articles 10 à 13), ainsi que des mentions obligatoires manquantes relatives aux contrats dits « à exécution successive de service fourni à distance » tels que les services de télécommunications offerts par Telus (articles 214.1 à 214.30).

[86] L'article 277 a) de la LPC parle de lui-même : « Est coupable d'une infraction la personne qui contrevient à la présente loi ou à un règlement. ». Les infractions sont passibles des peines prévues aux articles 278 ou 279, selon le cas.

[87] Il s'agit d'une disposition de portée générale qui englobe tout manquement à la LPC ou au règlement qui n'est pas déjà spécifiquement prévu aux articles 277 b) à g), ni ne constitue une pratique de commerce interdite au Titre II (articles 219 à 251.2).

[88] La décision *Plomberie Pichette Inc.*⁴⁹ de la Cour d'appel dissipe toute hésitation. Les infractions contestées concernaient des dispositions d'un décret de la construction sur les heures de repos obligatoires (Loi R-20, r. 5.1). Le même argument qu'ici a été plaidé : soit que loin de créer une infraction pénale, les articles du décret ne constituaient qu'un énoncé de principe quant aux modalités des périodes de repos à accorder aux travailleurs; que l'art. 120 de la Loi qui prévoit une infraction de portée générale pour tout manquement à la loi est insuffisant pour conclure à une infraction pénale. La Cour d'appel écrit :

« Il est vrai que l'article 21.05 du Décret n'édicte pas que le fait de manquer aux obligations qu'il impose constitue une infraction. Il est également vrai qu'il ne peut y avoir d'infraction pénale sans un texte créant cette infraction; une infraction pénale n'existe pas par inférence (*Blouin c. Longtin et autres*, [1979] 1 R.C.S. 577). En l'espèce toutefois, l'article 120 de la Loi en vertu de laquelle le Décret a été adopté y pourvoit expressément. Le fait que le législateur, par le biais de cet article 120, ait choisi de créer une seule infraction pour l'ensemble des dispositions du Décret permet de distinguer la présente situation de l'affaire *Blouin c. Longtin et autres*, précitée, où la municipalité avait choisi d'établir une infraction spécifique pour chaque disposition de son règlement de zonage. Ce faisant, elle avait omis de faire une infraction de l'acte reproché. En l'espèce, l'article 120 de la Loi fait une infraction du manquement à chacune des dispositions du Décret, quelle qu'en soit la nature. L'article 120 est explicite; il n'y a aucun doute quant à l'existence de l'infraction. »⁵⁰ (nos soulignés)

[89] Le législateur a fait le même choix pour l'article 277 a) de la LPC qui pénalise tout manquement à la Loi ou au règlement.

⁴⁹ *Plomberie Pichette Inc. c. Procureur général du Québec*, 1994 CanLII 5960 (QC CA).

⁵⁰ *Id.*, Analyse p. 5 et 6. Aussi, *DPCP c. Bojinescu*, 2025 QCCQ 986, pars. 23 à 26 (la juge G.-C. Parayre); Tremblay, Richard – *Éléments de légistique – Comment rédiger les lois et les règlements*, Chapitre II, (2010) Éd. Yvon Blais.

[90] Quant à la forme des contrats, les interdictions sont clairement énoncées : « Est interdite la stipulation... ». Les obligations de forme et de contenu sont libellées avec précision : « Le contrat doit... et indiquer... ».

[91] Compte tenu du libellé clair de l'article 277 a), des objectifs d'ordre public et de protection du consommateur de la LPC, également de l'opinion exprimée par la Cour d'appel dans les décisions *Bell Canada et Telus* et *Plomberie Pichette Inc.*, le Tribunal conclut qu'il s'agit d'infractions pénales voulues par le législateur en cas de contravention aux articles 11.2, 11.3, 13, 214.2 et 214.7 de la LPC.

[92] Le texte de la loi ne crée aucune ambiguïté qui nécessite un exercice d'interprétation plus poussé. Enfin, il va de soi que ces obligations s'adressent aux commerçants qui proposent ou utilisent de tels contrats, c'est implicite.

[93] Il est vrai comme le souligne la défense, que les clauses illégales dans des contrats de consommation sous la LPC font l'objet d'un *corpus* jurisprudentiel important en matière civile : actions collectives, recours en annulation et en dommages, petites créances... Les avocats et les tribunaux civils ne chôment pas, si l'on en juge par le volume des décisions qui ont été soumises et plusieurs autres répertoriées aux ouvrages et lois annotées sur la protection du consommateur.⁵¹

[94] Moins fréquentes peut-être, sauf en matière de pratiques de commerce interdites, les poursuites pénales « autres » existent néanmoins en jurisprudence. Ce n'est pas d'hier que les tribunaux pénaux sanctionnent des manquements à la LPC, que ce soient des stipulations interdites dans les contrats de consommation ou des règles de formation non respectées (renseignements obligatoires). La jurisprudence en témoigne.⁵²

[95] Dans *DPCP c. St-Pierre*, il est question d'un contrat de prêt d'argent dont certains renseignements obligatoires prévus au règlement sont manquants (articles 115 et 277a) LPC). L'article 115 est similaire à l'article 214.2 qui nous concerne et prescrit qu'un tel contrat « doit contenir » une série de mentions obligatoires. Le juge d'appel mentionne sans détour : « *L'al. 277a) crée une infraction pénale en cas de contravention* ». ⁵³

⁵¹ Pierre-Claude Lafond, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique* (2^e édition) 2021; Claude Masse, *Loi sur la protection du consommateur – Analyse et commentaires*, 1999, Éditions Yvon-Blais; Marc Migneault et Vanessa O'Connell-Chrétien, Éditions Yvon-Blais.

⁵² Quelques exemples en jurisprudence : *Québec (Procureur général) c. Marchand*, (1978), C.A. 279 - contrat non conforme, art. 50 (f) et (h) et 110-112, sous l'ancienne *L.d.p.c.*; *PGQ c. Première électronique Plus Inc. (F.A.S. Instant Comptant)*, C.A. no. 200-10-001542-039 (19 octobre 2004) – contrat non conforme, mentions obligatoires omises (art. 277a) LPC); *DPCP c. 9170-2274 Québec inc.*, 2015 QCCQ 6294 – mentions obligatoires manquantes (art. 247 et 277a) LPC); *DPCP c. St-Pierre*, 2023 QCCS 3894 – contrat de prêt d'argent, mentions obligatoires omises (art. 115 et 277a) LPC). Aussi, la *Loi sur la protection du consommateur et règlement d'application*, 2024-2025, (annotée), précitée note 54, annotations au Titre I, chapitre III « Dispositions relatives à certains contrats ».

⁵³ *DPCP c. St-Pierre*, 2023 QCCS 3894, pars. 35 à 38.

[96] En définitive, recours civil ou poursuite pénale, le législateur prévoit une panoplie de sanctions possibles et l'une n'exclut pas l'autre.

Commentaire

[97] Le législateur a récemment fait adopter de nouvelles « Sanctions administratives pécuniaires » (au Chapitre II.I du Titre IV) et des dispositions pénales en lien avec l'entrée en vigueur de nouvelles règles en matière de garantie de bon fonctionnement de certains biens (obsolescence programmée), notamment. La plupart des nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 5 janvier 2025.

[98] Les articles 277 à 280 LPC (« Dispositions pénales ») ont été remaniés et indiquent désormais précisément les articles de la Loi auxquels les différentes sanctions s'appliquent. Les amendes sont significativement augmentées.

[99] Les débats parlementaires en disent peu sur ce qui a motivé la réorganisation de ces articles, le Ministre expliquant brièvement qu'il s'agit d'ajouter de nouvelles infractions pénales en lien avec les nouvelles dispositions de la LPC et de modifications de concordance.⁵⁴

[100] Quoiqu'il en soit, les dispositions pénales de la LPC ont dorénavant le mérite d'être claires pour l'avenir et éviteront, il faut le souhaiter, d'autres débats judiciaires et fastidieux remue-ménages comme pour le présent dossier.

[101] Qu'en est-il des irrégularités reprochées par l'OPC dans les contrats de Telus?

QUESTION 2 : Si ce sont des infractions pénales, le poursuivant a-t-il fait la preuve de chacune hors de tout doute raisonnable (70 chefs)?

Les contrats de services de télécommunication de TELUS

[102] Tous les chefs d'infraction au constat sont rédigés dans les termes de la disposition énonçant l'interdiction ou l'obligation à être respectée, avec un renvoi aux dispositions de la LPC applicables, conformément à l'article 151 du *Code de procédure pénale*.

[103] À la suggestion des parties, la soussignée s'en tient à l'examen des clauses du contrat-type Desormeaux (contrat no. 2) qui se répètent presque à l'identique dans les

⁵⁴ Journal des débats, 1^{ère} sess., 43^e légis., 26 septembre 2023, « Étude détaillée du projet de loi no. 29 – *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* »; Journal des débats, 1^{ère} sess., 43^e légis., 23 octobre 2024, « Étude détaillée du projet de loi no. 72 – *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit* ».

autres contrats, sauf les ajustements selon la nature de l'entente, à durée déterminée ou indéterminée.⁵⁵

Remarques préliminaires

[104] Les infractions reprochées sont de responsabilité stricte. Elles donnent ouverture aux défenses d'erreur de fait et de diligence raisonnable.⁵⁶

[105] C'est un principe établi en droit pénal que la diligence raisonnable ne se mesure pas « à l'aune de la perfection ». Dans l'exercice d'une activité réglementée visant la protection du public, les tribunaux s'attendent à un haut niveau de conformité aux lois. Il revient à ceux qui exercent de telles activités de connaître leurs obligations et de s'y conformer.⁵⁷ Mais il demeure de l'essence même de la diligence raisonnable de ne pas exiger la perfection, au risque de basculer dans la responsabilité absolue.

[106] L'enquête de l'Office, dans son mandat d'application d'une loi d'ordre public de protection, a fait un examen minutieux des contrats de Telus. Chaque clause, sinon chaque phrase de chacun des contrats, a été scrupuleusement examinée par les enquêteurs afin d'y repérer tout manquement aux prescriptions de la Loi et de son règlement d'application. C'est le rôle de l'OPC d'être vigilant.

[107] Comme c'est le rôle et de la discrétion du poursuivant de demeurer objectif afin d'éviter les poursuites abusives, vexatoires ou non fondées.

[108] Le rôle du Tribunal est différent.

[109] L'examen des clauses des contrats de Telus doit être fait dans un contexte global, qui tienne compte des objectifs de la loi certes, mais également du fait que les contrats en question s'adressent, non pas à des juristes et des experts, mais bien au consommateur moyen. Ce dernier doit pouvoir lire et comprendre l'entente proposée, être informé quant à ses droits et aux obligations respectives des parties, et somme toute consentir de façon éclairée à ses engagements.

[110] Le document utilisé par le commerçant doit évidemment être conforme à la loi. Le Tribunal doit aussi tenir compte de l'éclairage et des explications apportées en défense.

[111] Tel que défini dans l'arrêt *Richard c. Time Inc.*, le consommateur moyen est celui « crédule et inexpérimenté, qui ne prête qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact complet avec une publicité ». La Cour ajoute

⁵⁵ Est joint en annexe un tableau des dispositions de la LPC et chefs d'infraction correspondants pour chacun des huit (8) contrats de Telus, extrait du « Cahier de travail » fourni au Tribunal par le procureur du DPCP.

⁵⁶ *R. c. Sault Ste-Marie*, (1978) 2 R.C.S. 1299.

⁵⁷ *R. c. Wholesale Travel Group Inc.* (1991) 3 R.C.S. 154; *Lévis (Ville de) c. Tétreault*, (2006) 1 R.C.S. 420; *La Souveraine c. Autorité des marchés financiers*, (2013) 3 R.C.S. 756.

qu'une importance considérable doit être attachée non seulement au texte, mais à tout son contexte, notamment à la manière dont il est présenté au consommateur.⁵⁸

[112] On peut certainement transposer les enseignements de *Richard c. Time Inc.* en matière de contrats de consommation. Ici, il est question de contrats de biens et de services et on doit normalement s'attendre à ce que le consommateur soit minimalement informé et attentif lorsqu'il s'engage avec un commerçant, duquel on attend en retour transparence et loyauté en affaires.

[113] Le critère de l'accessibilité et de la compréhension par le consommateur des informations contenues au contrat dans son ensemble - comme pour celui de « l'impression générale » mentionnée dans *Richard c. Time Inc.* en matière de publicité – demeure pertinent.

[114] Dans la mesure où les contrats proposés par Telus répondent dans leurs propres termes aux exigences de la LPC, il n'est pas impératif qu'ils reproduisent au mot et à la lettre près ce que prévoit la Loi. Un nécessaire recul contextuel doit donc être préconisé par le Tribunal dans l'examen des différentes clauses et modalités des contrats.

[115] S'il s'avère qu'une stipulation est interdite ou qu'une mention obligatoire est omise par Telus, l'infraction est démontrée à la face même des contrats. Il n'est pas nécessairement pertinent pour le Tribunal qu'une clause en particulier s'applique, ou non, à un client dans son entente de service avec Telus. Ni que le client ait subi un préjudice. Le Tribunal doit juger de la conformité des contrats dans leur présentation de forme et de contenu.

[116] Ultiment, la question que la soussignée doit se poser est la suivante: une clause imparfaite ou irrégulière selon l'Office est-elle néanmoins raisonnablement conforme aux exigences de la LPC et suffisante? Ceci en gardant à l'esprit l'objectif supérieur de la protection du consommateur.

1) Les stipulations interdites (article 11.2 a), b) et c) et 2^{ème} alinéa LPC)

[117] Selon l'exemple du contrat-type Desormeaux (no. 2), les contrats de Telus sont structurés en sections séparées (ou rubriques) de la façon suivante :

- Le titre « Entente de service client »;
- La date, le nom et les coordonnées du client;
- Une section « Vos produits et services » qui détaille selon le cas, l'appareil acheté, le prix, le rabais accordé avec l'entente de service, le type

⁵⁸ *Richard c. Time Inc.* (2012) 1 R.C.S. 265, résumé p. 267.

d'entente « mensuelle » ou « à durée déterminée (36 mois) », les services et les frais mensuels récurrents;

- Une section « Services inclus » qui détaille ce que le client obtient;
- Une section « Autres frais » qui indique les tarifs, les minutes et les données, le service d'appel et d'itinérance payables à l'usage, les informations reliées, selon le forfait choisi;
- Une section « Annulation/expiration » qui traite des frais de résiliation exigibles et autres renseignements, de l'expiration et renouvellement de l'entente, autres informations et conditions;
- Une section « Paiement » qui explique les différentes façons de payer et certains frais exigibles en cas de manquement;
- Une section « Modalités » qui comporte quelques 19 clauses diverses expliquant les modalités des services offerts, informations, conditions et restrictions, exclusions et obligations des parties;
- Une section « Mon autorisation » par laquelle le client accepte les conditions de l'entente et les signatures des parties;
- Une entente additionnelle « Fonctions optionnelles du service », le cas échéant, les options choisies, prix et modalités, à laquelle le client adhère en apposant ses initiales.

[118] **LE CHEF D'INFRACTION NO. 46** relatif au contrat Desormeaux se lit :

« Le ou vers le 20 novembre 2012, étant un commerçant ayant conclu un contrat avec Charles Desormeaux, consommateur, a inclus dans ce contrat une stipulation interdite en prévoyant, à l'article 9 des modalités de l'entente de service, que le commerçant peut modifier unilatéralement ce contrat « sur avis de trente (30) jours », sans inclure également, dans cette stipulation, l'ensemble des mentions prévues à l'article 11.2 al.1 b) de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1), ainsi que le droit du consommateur de refuser la modification et de résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, aux conditions énoncées à l'article 11.2 al. 1 c) de cette Loi, contrevenant de ce fait à l'article 11.2 al. b) et c) de cette Loi, commettant l'infraction prévue à l'article 277 a) de cette Loi. »

[119] **L'article 11.2 LPC** a pour objet d'empêcher un commerçant de modifier en cours d'exécution, sauf à certaines conditions mentionnées, un contrat conclu avec un consommateur – sauf pour le contrat à durée indéterminée, dont aucun élément

essentiel de l'entente ne peut être modifié. Par « élément essentiel » du contrat, on entend notamment sa nature, la nature du bien ou du service, le prix et sa durée.⁵⁹

[120] Quant aux autres éléments du contrat, ils ne peuvent être modifiés de manière unilatérale sans que le consommateur en soit avisé, soit informé des changements et qu'il puisse avoir l'opportunité de résilier le contrat (art. 11.2 a), b) et c)).

[121] Le paragraphe 11.2 c) (droit de refus du consommateur) ne vise que les stipulations prévoyant des modifications entraînant l'augmentation de l'obligation du consommateur ou la réduction de celle du commerçant.

[122] Les clauses de modifications unilatérales sont donc encadrées par le législateur et toute stipulation contraire ou non conforme est interdite.⁶⁰

[123] Pour un contrat à durée déterminée (contrat no.2 Desormeaux, 36 mois), la Loi interdit qu'un commerçant en modifie unilatéralement un élément essentiel. Toute autre modification doit faire l'objet d'un préavis de 30 jours et répondre aux conditions des alinéas a), b) et c) de l'art. 11.2 (soit, a) les éléments à modifier; b) un préavis écrit; et c) le droit de refus du client et de résiliation sans frais).

[124] Pour un contrat à durée indéterminée (les sept (7) autres contrats), la Loi autorise le commerçant d'en modifier tout élément aux mêmes conditions a), b) et c) de l'article 11.2, modifications que le consommateur pourra refuser.

[125] **La clause 9** de la section « modalités » de l'entente se lit :

« 9. Numéros - Sous réserve des droits qui vous sont conférés en vertu des lois et des règlements applicables, y compris le droit de transférer un numéro à un autre fournisseur, vous ne détenez aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone, numéros d'appel de groupe ou privé, adresse IP, RCC, noms de domaine, identification de courrier électronique ou autres adresses que TELUS vous aura attribués. Sur préavis de (30) jours TELUS peut modifier ces numéros sans engager sa responsabilité. » (nos soulignés)

[126] Cette clause des modalités est simplement informative et précise au client que les numéros de téléphone et autres caractéristiques technologiques du service ne lui appartiennent pas. Ça ne fait donc pas partie de ce que le client achète auprès de Telus. On prévoit néanmoins un avis de 30 jours au client (par. 11.2 b)).

⁵⁹ Art. 11.2 par. 2.

⁶⁰ *Bell Canada et Telus communications inc. c. DPCP (Office de la protection du consommateur)*, 2022 QCCA 408, par. 58. Voir aussi l'analyse éclairante de ces disposition par la Cour supérieure qui réfère aux travaux parlementaires, *DPCP c. Télus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850, pars. 43 à 55.

[127] Le Tribunal est d'accord que le paragraphe c) de l'article 11.2 ne trouve pas application ici, ces modifications n'étant pas de nature à augmenter l'obligation du client ou diminuer celle de Telus.

[128] L'infraction reprochée n'est pas démontrée.

[129] Cette conclusion vaut les chefs nos. 15, 46, 69, 91, 129, 234, 271 et 303 du constat d'infraction qui reprochent la même infraction pour chacun des huit (8) contrats.

[130] **LE CHEF NO. 47** réfère à la **clause 14** de la section « modalités » de l'entente : « 14. *Votre compte, votre équipement et les services en ligne* » qui prévoit une clause de modification et omet d'inclure les mentions obligatoires des alinéas b) et c) de l'article 11.2 LPC (soit, b) le préavis de 30 jours, et c) le droit de refus du client et de résiliation sans frais).

[131] La défense explique qu'il est question ici de l'accès par le client à son « compte client » en ligne. Ça ne fait pas partie des « biens et services » mentionnés à la section « *Services inclus* » en début de contrat. On parle ici d'un avantage offert gratuitement à tous les clients qui souhaitent transiger et accéder à leur compte en ligne.

[132] Le Tribunal est d'accord qu'un compte-client offert à chacun ne fait pas partie des biens et services que le client achète. Cette clause des modalités informe simplement le client de la façon dont Telus fait la gestion du compte. L'article 11.2 LPC ne trouve pas application ici.

[133] Aucune infraction à la Loi n'est démontrée.

[134] Cette conclusion vaut pour les chefs nos. 16, 47, 70, 92, 130, 235, 272, et 304 du constat d'infraction qui reprochent la même infraction pour chacun des huit (8) contrats.

[135] **LE CHEF NO. 48** réfère au paragraphe « *Modifications* » de la section « modalités » du contrat⁶¹ qui prévoit que le commerçant peut le modifier unilatéralement, et omet selon l'Office, d'inclure les mentions a) et b) de l'article 11.2 LPC (soit, a) les éléments à modifier et b) le préavis de 30 jours).

[136] Cette clause d'application générale se trouve en fin de la section « modalités » de l'entente. Elle explique que Telus peut modifier occasionnellement « ces *modalités* », qu'un avis de 30 jours sera envoyé au client l'informant des modifications, et que si les modifications envisagées augmentent ses obligations ou diminuent celle de Telus, le client peut annuler son entente sans frais.

⁶¹ Le chef 48 mentionne erronément « au paragraphe « modalités » des modalités de l'entente » mais on comprend de la preuve qu'on devrait plutôt lire « au paragraphe « modifications » des modalités de l'entente ».

[137] De l'avis du Tribunal, cette clause reprend essentiellement ce que la LPC exige à l'article 11.2 et est raisonnablement suffisante en regard de la Loi.

[138] L'infraction reprochée n'est pas démontrée.

[139] Cette conclusion vaut pour les chefs nos. 17, 48, 71, 93, 131, 236, 273 et 305 du constat d'infraction qui reprochent la même infraction pour chacun des huit (8) contrats.

[140] **LE CHEF NO. 49** réfère à la clause « *Modalités de service* » de la section « *Fonctions optionnelles* » du contrat, que le commerçant peut modifier et omet d'inclure les mentions obligatoires des alinéas b) et c) de l'article 11.2 LPC (soit, b) préavis de 30 jours et c) droit de refus du client et de résiliation).

[141] Cette clause mentionne que toutes les fonctions optionnelles sont facturées au mois, que le client peut annuler en tout temps et que Telus peut en modifier les modalités, incluant le tarif applicable, moyennant un avis de 30 jours. Le client peut ensuite annuler s'il refuse le changement proposé.

[142] **Pour ce qui est du chef no. 49**, le Tribunal est d'avis que la clause de modification inscrite au contrat par Telus est suffisante puisque les mentions obligatoires de l'article 11.2 LPC s'y retrouvent.

[143] Le Tribunal note que ce chef d'infraction réfère à toute fin pratique aux mêmes faits et à la même clause qu'au chef no. 53, **le chef no. 49** étant reproché en vertu de l'article 11.2 LPC (applicable à tous les contrats de biens et services) qui oblige aux mentions a), b) et c) en cas de modification par Telus, et **le chef no. 53** étant reproché en vertu de l'alinéa 2 de l'article 11.2 LPC (applicable au contrat à durée déterminée) et qui concerne selon l'Office, un élément essentiel du contrat, soit le tarif applicable aux fonctions optionnelles.

[144] En ce qui concerne le contrat no. 2 Desormeaux (à durée déterminée), la même clause a donc entraîné le dépôt de deux chefs d'infraction en vertu de l'article 11.2 LPC. En cas de déclaration de culpabilité sur l'un des deux chefs, la règle interdisant les condamnations multiples (règle de *Kienapple*⁶²) empêcherait une double déclaration de culpabilité sous l'article 11.2 LPC (chefs no. 49 et no. 53).

[145] Voici pourquoi.

[146] L'article 11.2 LPC concerne tous les contrats, mais s'applique différemment selon qu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée (le contrat no. 2 Desormeaux) – dont la modification des éléments essentiels est interdite - ou à durée indéterminée (les sept (7) autres contrats), auquel cas tout élément peut être modifié en respectant les conditions de l'article 11.2.

⁶² *Kienapple c. R.*, (1975) 1 R.C.S. 729 et *R. c. Prince*, (1986) 2 R.C.S. 480. La règle est codifiée à l'article 220 du *Code de procédure pénale*.

[147] L'OPC a déposé plusieurs chefs sous l'article 11.2 qui visent des clauses similaires de modifications aux contrats par Telus. Dans un cas comme dans l'autre, les règles sont fondamentalement les mêmes. On comprend de la Loi qu'en cours d'exécution du contrat, le consommateur doit être informé de la modification à venir, recevoir un préavis de 30 jours et être informé de son droit de refus sans frais. Le contrat doit le mentionner.

[148] Quatre (4) chefs d'infraction (les chefs no. 46, 47, 48 et 49), tous relatifs au contrat Desormeaux, sont essentiellement différentes façons de commettre la même infraction prévue à l'article 11.2 de la Loi, c'est-à-dire d'inclure une stipulation de modification unilatérale sans inclure (« à moins que... ») les mentions obligatoires a), b) et c).

[149] Ils visent tous la même clause, ou une similaire au chef no. 49, que l'on retrouve à la section générale des « modalités » de l'entente de service.

[150] Au contrat Desormeaux (no. 2), la clause générale stipulée au paragraphe « Modifications » des « modalités » de l'entente de service de Telus se lit :

Modifications : *TELUS peut modifier unilatéralement ces modalités de temps à autre en vous avisant par écrit au moins trente jours à l'avance, lequel avis précisera la date d'entrée en vigueur des modifications. Ces modifications prendront effet dès que vous utiliserez le service après la période de trente jours (cette utilisation indiquant irréfutablement votre acceptation desdites modifications), et prévoient que si les modifications augmentent vos obligations à l'égard de TELUS ou réduisent l'obligation de TELUS à votre égard, vous pouvez annuler cette entente sans frais d'annulation anticipée en envoyant un avis à TELUS dans les trente jours suivant l'entrée en vigueur des modifications.*

[151] Cette même clause se retrouve dans tous les contrats.

[152] Contrairement à ce que reproche l'Office, cette clause reprend en termes informatifs et accessibles pour le consommateur les prescriptions que l'on retrouve à l'article 11.2 LPC. On peut logiquement présumer que le Telus, dans son préavis au client, l'informerait des modifications envisagées afin que ce dernier puisse choisir de les accepter ou non.

[153] De l'avis du Tribunal, il serait inutilement lourd et fastidieux pour le lecteur du contrat de se voir répéter la même stipulation chaque fois que l'entente mentionne la possibilité de modification par Telus de services accessoires ou de modalités. Et encore plus inutile d'en faire un traité juridique qui reprenne les termes du Code civil; ce n'est pas ce que la Loi exige.

[154] Cette clause générale telle que rédigée est essentiellement conforme, et de façon évidente, vaut pour l'ensemble du contrat. Elle rencontre la lettre et l'esprit de la Loi, suffisamment pour conclure à une absence de faute de la part de la défenderesse.

[155] Cette stipulation est aussi reprise succinctement à différents endroits du contrat où il est question de modifications par Telus : clause 9 de la section « *modalités* » (chef no. 46); clause 14 de la section « *modalités* » (chef no. 47); paragraphe « *Modifications* » (chef no. 48) et à la section « *Modalités de service* » des fonctions optionnelles (chef no. 49).

[156] On doit lire le contrat comme un tout. Nous avons traité plus haut de ces quatre chefs d'infraction et conclu que, soit l'article 11.2 LPC ne trouve pas application, ou soit que la clause générale « *Modifications* » de la section « *modalités* » rencontre les exigences de l'article 11.2 LPC.

[157] Ces infractions ne sont donc pas démontrées.

[158] Cette conclusion vaut pour l'ensemble des contrats et pour tous les chefs d'infraction reprochant un manquement aux alinéas a), b) ou c) de l'article 11.2 LPC.

[159] Plus précisément, les chefs nos.15, 16, 17 et 18 (contrat no.1 Audette); les chefs nos. 46, 47, 48 et 49 (contrat no. 2 Desormeaux); les chefs nos. 69, 70, 71 et 72 (contrat no. 3 Cimon); les chefs nos. 91, 92, 93 et 94 (contrat no. 4 Sirois); les chefs nos. 129, 130, 131, 132 (contrat no. 5 Beaudet); les chefs nos. 234, 235, 236 et 237 (contrat no. 6 Lalancette); les chefs nos. 271, 272, 273 et 274 (contrat no. 7 Bouffard); et les chefs 303, 304, 305 et 306 (contrat no. 7 St-Croix).

La règle de *Kienapple* (article 220 du Code de procédure pénale)

[160] Subsidiairement, s'il y avait déclaration de culpabilité sur l'un ou plusieurs de ces quatre (4) chefs d'infraction - pour un même contrat - une suspension des procédures serait prononcée sur les autres chefs par le Tribunal, en application du principe interdisant les condamnations multiples (règle de *Kienapple* et article 220 CPP).

[161] Dans les faits, on parle de façons différentes de contrevenir à l'article 11.2 LPC, infractions qui découlent des mêmes faits et du même évènement, ou « transaction juridique » au sens où l'entend la jurisprudence, soit une même clause (ou similaire) dans un même contrat conclu avec un même client.

[162] De l'avis du Tribunal, un lien factuel et juridique suffisant existe entre ces infractions. Somme toute, on parle d'un seul contrat non conforme en raison d'une clause irrégulière sous plusieurs aspects, en contravention de l'art. 11.2 LPC. Une déclaration de culpabilité sur un des chefs impose la suspension des procédures sur les autres chefs connexes, même prouvés.

[163] D'un contrat à l'autre cependant, la règle ne s'applique pas puisque ce sont des contrats conclus à des dates différentes avec des consommateurs différents. Il y aurait alors autant d'infractions et de déclarations de culpabilité, le cas échéant, qu'il y a de contrats.

[164] Cela dit, aucune des infractions reprochées aux chefs no. 46 à 49 n'étant démontrée, la règle de *Kienapple* ne trouve pas application.

[165] **LES CHEFS NO. 50 À 53** concernent différentes modalités en lien avec l'alinéa 2 de l'article 11.2 LPC, qui prohibe toute modification unilatérale d'un élément essentiel d'un contrat à durée déterminée et s'appliquent uniquement au contrat Desormeaux (no. 2).

[166] Selon l'Office, chacune de ces modalités constitue un élément essentiel du contrat qui ne peut être modifié unilatéralement par le commerçant, ces stipulations sont donc interdites par la LPC.

[167] Tout dépend de ce que l'on considère être un « élément essentiel du contrat » et de la lecture qu'on en fait dans le contexte d'un contrat de service de télécommunications.

[168] Selon les termes de la LPC, un élément essentiel d'un contrat à durée déterminée ne peut être modifié unilatéralement par le commerçant. Par « élément essentiel » du contrat on entend «... notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat. » (article 11.2 alinéa 2).

[169] **Le chef no. 50** réfère à la clause « **5. Utilisation du service** » de la section « modalités » de l'entente, soit la modification occasionnelle de la zone de couverture. La clause stipule : « (...) *Le service sera offert grâce à l'utilisation de certaines installations de réseau ou autres. TELUS peut étendre ou réduire de temps à autre la zone de couverture du service, à son entière discrétion.* »

[170] L'Office est d'avis que la zone de couverture est un élément essentiel du contrat de service qui ne peut être modifié.

[171] La défense explique que l'étendue géographique de la zone de couverture du service n'est pas nécessairement constante et peut varier. La clause vise à en informer le client. On ajoute que rien dans la preuve ne démontre que la zone de service est un élément essentiel du contrat. Ce qui est essentiel pour un client n'est pas nécessairement important pour un autre.

[172] Le Tribunal est d'accord. Est un élément essentiel du contrat le service de téléphonie qui est convenu, assurément. Mais quant à l'étendue de la zone couverte, rien n'est moins sûr, surtout en contexte technologique. Si l'étendue de la zone du service était garantie le contrat en ferait mention. Mais ici, au contraire, Telus informe le client que la zone de couverture peut varier.

[173] Il faut éviter de confondre un « élément essentiel » du contrat avec une considération qui peut être plus ou moins importante selon le client qui s'engage avec Telus. Il se peut toujours que dans un contexte factuel précis, la preuve démontre que

l'étendue de la zone de couverture du service ait été « essentielle » pour un client en particulier.

[174] Ce n'est pas le cas ici et l'infraction reprochée au chef no. 50 n'est pas démontrée en ce qui concerne la zone de couverture du service.

[175] **Le chef no. 51** réfère à la clause «**10. Itinérance** » qui concerne les réseaux, les installations et la zone de couverture du service d'itinérance. La clause mentionne que les services d'itinérance sont offerts «... *là où la technologie le permet* » et que le client doit accepter les frais et modalités « *imposées par le fournisseur de service de communication sans fil qui fournit les services d'itinérance* », donc des tiers fournisseurs. La clause précise que des changements aux services d'itinérance, aux réseaux et aux installations, et aux zones de couverture du service d'itinérance peuvent survenir sans préavis.

[176] La défense fait valoir, en référence au libellé du chef d'infraction, que les réseaux et installations de Telus ou d'autres fournisseurs ne font pas l'objet du contrat de service et n'en sont pas un « élément essentiel ».

[177] On ajoute que Telus n'offre pas de service d'itinérance hors du Canada. Le contrat en page 2, spécifie sous le titre « *Frais d'itinérance* » de la section « *Autres frais* » que « *Votre forfait ne comprend pas l'itinérance en dehors du Canada (...)* ». Donc ce service ne fait pas partie des services offerts par Telus, mais plutôt par des tiers fournisseurs à l'étranger que Telus ne contrôle pas. D'où cette clause des modalités de l'entente qui vise à informer le client de cette particularité. De plus, il s'agit d'un service accessoire et optionnel.

[178] Le Tribunal est d'accord, à l'impossible nul n'est tenu. Compte tenu de l'éclairage apporté par la défense, on peut raisonnablement conclure dans ce contexte que « *les réseaux, les installations ainsi que la zone de couverture du service d'itinérance* » ne sont pas un élément essentiel du contrat que le fournisseur Telus est interdit de modifier par l'article 11.2 al. 2 LPC.

[179] L'infraction reprochée au chef no. 51 n'est pas démontrée.

[180] **Le chef no. 52** réfère à la mention générale faite au paragraphe « *Modifications* »⁶³ de la section « modalités » à l'effet que ces différentes modalités peuvent être modifiées de temps à autre : « *TELUS peut modifier unilatéralement ces modalités de temps à autre en vous avisant par écrit au moins 30 jours à l'avance (...)* »

⁶³ Le chef 52 mentionne erronément « au paragraphe « modalités » des modalités de l'entente » mais on comprend de la preuve qu'on devrait plutôt lire « au paragraphe « modifications » des modalités de l'entente ».

[181] Ce chef est presque identique aux précédents et vise la même clause, mais porte cette fois sur la notion d' « élément essentiel » du contrat. On reproche au chef d'infraction le fait que « toute modalité peut être modifiée par le commerçant », en contravention de l'article 11.2 al. 2 LPC.

[182] La défense souligne que la section « modalités » vient en page 3 du contrat, bien après les éléments essentiels du contrat mentionnés en début du contrat en page 1, dans les sections « *Vos produits et services* » et « *Mes services* », et en page 2, décrivant les « *Services inclus* », « *autres frais* » et « *annulation/expiration* ».

[183] L'article 11.2 al. 2) de la Loi définit que les éléments essentiels d'un contrat sont « notamment » la nature du bien ou du service – ici, les téléphones cellulaires, tablette iPad ou modem que les clients ont achetés et certains services de téléphonie ou d'Internet – le prix et la durée de l'entente. Les modalités sont plutôt des renseignements et précisions accessoires à ces services.

[184] Le terme « notamment » à l'article 11.2 al. 2 laisse place à d'autres possibles éléments essentiels, mais ne fait pas automatiquement de « modalités » des éléments essentiels du contrat. On ne peut présumer que toute modalité d'un contrat en est un élément essentiel. C'est une question factuelle à être évaluée au cas par cas selon la nature de chaque contrat.

[185] Le Tribunal est d'avis que cette clause de modification ne vise pas des éléments essentiels des contrats de Telus. Il serait absurde que le législateur veuille interdire la modification de simples modalités dans des contrats à durée déterminée, alors que la Loi l'autorise pour tout contrat, moyennant un préavis et la possibilité pour le client de résilier le contrat (art. 11.2 al. a), b) et c)).

[186] L'infraction reprochée au chef no. 52 n'est pas démontrée.

[187] **Le chef no. 53** réfère à la section « *Modalités de service* » des « *Fonctions optionnelles* », laquelle mentionne que « *TELUS peut modifier les modalités de toute fonction, incluant le tarif applicable* » moyennant un préavis de 30 jours, que le client peut refuser en annulant la fonction (art. 11.2 alinéa 2).

[188] Ce chef a été discuté précédemment lors de l'examen du chef no. 49.

[189] Ici cependant, la modification unilatérale du tarif applicable aux fonctions optionnelles touche à un élément que la Loi définit comme « essentiel » d'un contrat, soit le prix d'un service. Le contrat Desormeaux (no. 2) étant à durée déterminée, la Loi interdit d'en modifier le prix en cours d'exécution.

[190] La défense fait valoir que cette clause ne vise que les fonctions optionnelles « payables à l'usage » et non le prix du service prévu à la page 1 du contrat; également, que les fonctions optionnelles ne font pas partie du prix du contrat de service. Selon cette clause « *Toutes les fonctions optionnelles sont facturées au mois* »,

donc pour une durée de 30 jours, et il est mentionné que « *Vous pouvez annuler toute fonction optionnelle en tout temps* » en avisant TELUS.

[191] La défense ajoute que le contrat Desormeaux ne comprend aucune fonction optionnelle mais, le cas échéant, l'entente de services optionnels serait de 30 jours renouvelables et ne ferait pas partie du contrat principal (36 mois). Prétendre que les fonctions optionnelles sont un « élément essentiel » du contrat Desormeaux alors qu'il n'en a choisi aucune et qu'elles ne font pas partie de son contrat serait abusif.

[192] Ici encore, le Tribunal est d'accord avec cet argument qui relève de la logique et du bon sens. La clause de modification du tarif des services optionnels, bien qu'en apparence interdite à première vue dans un contrat à durée déterminée (le prix), ne pose pas de problème dans le présent contexte puisqu'elle ne fait de toute façon pas partie de l'entente de service et n'affecte en rien les droits du client.

[193] Il est de la nature d'un contrat d'adhésion d'être standardisé quant aux clauses qui s'y retrouvent. Les services optionnels sont placés en fin du contrat dans une partie séparée de l'entente principale, pour le cas où un client y adhère en cochant et paraphant les options choisies. Ici, la clause reprochée n'a de façon évidente aucune application dans ce contrat, et bien que la présence de cette section à la fin du contrat soit maladroitement parce qu'inutile pour le client Desormeaux, aucune infraction n'est démontrée.

[194] Avec égards pour le travail de l'Office, dont la compétence et l'expertise sont indéniablement reconnues, il m'apparaît que dans le présent dossier, on s'en tient trop strictement à la seule lettre du contrat et de chacune de ses clauses, en vase clos, isolément du contexte et sans tenir compte de l'ensemble. De façon trop étroite pourrait-on dire. Un recul salutaire aurait peut-être été de mise à l'époque, afin d'éviter la multiplication de chefs d'infraction relatifs essentiellement aux mêmes faits connexes, ici des clauses du contrat.⁶⁴

[195] L'infraction reprochée au chef no. 53 n'est pas démontrée.

2) Stipulation interdite - Résiliation du contrat (article 11.3 LPC)

[196] **L'article 11.3** porte sur la résiliation unilatérale des contrats de service à exécution successive. Pour un contrat à durée déterminée, il ne peut être résilié que pour les motifs et aux conditions prévus au Code civil, aux articles 1604, 2126 et 2129 C.c.Q (en cas d'inexécution du consommateur de son obligation). Toute autre stipulation de résiliation unilatérale par un commerçant est interdite.⁶⁵

[197] **LE CHEF NO. 54** ne concerne que le contrat Desormeaux à durée déterminée (36 mois). Il réfère à la section « *annulation/expiration* » de l'entente qui stipule que le

⁶⁴ « *Overcharging* », selon l'expression des praticiens en droit pénal.

⁶⁵ *Bell Canada et Telus*, précité note 60, par. 59 (C.A.); *DPCP c. Télus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850, pars. 43 à 55.

commerçant se réserve le droit de mettre fin à l'entente, et selon le chef d'infraction, « pour des motifs autres que ceux prévus à l'article 11.3 LPC ».

[198] L'article 11.3 al. 1 *in fine* permet la résiliation unilatérale par Telus si le consommateur est en défaut de respecter ses obligations (art. 1604 C.c.Q.), ou pour un motif sérieux, avec droit d'indemnisation du consommateur pour tout préjudice subi (art. 2126 et 2129 C.c.Q.).⁶⁶

La clause stipule :

« *Des frais de résiliation s'appliqueront si vous annulez la présente entente avant la fin de la durée de celle-ci pour quelque raison que ce soit (...) ou encore, si TELUS met fin à la présente entente en raison d'une violation de votre part des modalités de service, incluant un manquement à vos obligations de paiement. Vous pouvez annuler votre service en envoyant un avis à TELUS.* ».

[199] Suit l'explication sur le calcul des frais de résiliation :

« *Les frais de résiliation sont basés sur le rabais dont vous avez bénéficié à l'achat de votre appareil, tel qu'il est indiqué dans la première section de la présente entente, et sont divisés en montants égaux chaque mois de la durée de l'entente, jusqu'à ce qu'ils atteignent zéro à l'échéance de l'entente. TELUS ne vous facturera pas d'autres frais d'annulation. Tous les autres frais d'utilisation de service que vous devez à TELUS demeureront exigibles à l'annulation de la présente entente.* »

[200] Le Tribunal est d'avis que cette clause, quoiqu'imparfaite, est raisonnablement conforme aux prescriptions des articles 1604, 2126 et 2129 C.c.Q. auxquels renvoie l'article 11.3 LPC, en cas de défaut par le consommateur d'exécuter une de ses obligations. Les motifs de résiliation sont libellés autrement, mais on en comprend il n'y a pas de « motifs autres » que ceux prévus à la Loi qui entraînent des frais pour le consommateur.

[201] Ce chef d'infraction n'est pas démontré.

3) Stipulation interdite - Frais, pénalités ou dommages fixés à l'avance (article 13 LPC)

[202] **L'article 13** vise à empêcher le commerçant d'imposer des frais, pénalités ou dommages fixés à l'avance en cas d'inexécution de leurs obligations par les consommateurs, sauf les contrats de crédit et de vente ou louage à long terme d'automobile. La Loi interdit de réclamer du consommateur, en cas d'inexécution de son obligation, toute forme de frais prédéterminés autres que l'intérêt couru. Sont ainsi prohibées les clauses pénales ou celles dites de frais d'administration, de perception, de frais extrajudiciaires ou de tout autre frais dans ces circonstances.

⁶⁶ Idem., C.A. par. 60.

[203] Même si le commerçant peut être justifié de réclamer un montant en compensation des dommages qu'il subit suite au défaut du consommateur de respecter ses obligations, le législateur interdit que le montant soit prévu d'avance, estimant qu'il devrait plutôt correspondre aux frais réels encourus suite au manquement.⁶⁷

[204] **LE CHEF NO. 55** ne concerne que le contrat no. 2 Desormeaux à durée déterminée (36 mois). Il réfère à cette même section « *annulation/expiration* » du contrat par Telus qui prévoit des frais de résiliation «... *en raison d'une violation de votre part des modalités de service* » en plus d'un manquement à ses obligations de paiement. Le calcul des frais de résiliation est prévu à la clause.

[205] Pour les motifs exposés précédemment au sujet des frais de résiliation en cas de manquement du consommateur à ses obligations (chef no. 54), la clause est suffisamment conforme aux prescriptions de la Loi et du C.c.Q. Il n'est pas ici question de « frais, pénalités ou dommages prévus à l'avance » au sens de l'article 13 LPC, mais de frais de résiliation que la loi autorise. La clause indique clairement que « *TELUS ne vous facturera pas d'autres frais d'annulation* ».

[206] Une telle clause de résiliation est conforme aux prescriptions du Code civil et ne constitue pas une clause pénale.⁶⁸

[207] Ce chef d'infraction est redondant et n'est pas démontré.

[208] **LE CHEF NO. 56** réfère à la section « *paiement* » de l'entente qui prévoit des frais d'administration de 25 \$ pour les chèques sans provision.

[209] L'article 12 LPC permet au commerçant de réclamer des frais dont les montants doivent être précisés au contrat. L'article 13 LPC interdit cependant toute stipulation lui permettant de réclamer des « frais, pénalités ou dommages » fixés à l'avance en cas d'inexécution par le consommateur de son obligation.

[210] Il faut donc faire la distinction entre des frais de service mentionnés au contrat et une pénalité au consommateur en défaut qui ne peut être prévue d'avance.

[211] La clause mentionne des frais de retard en cas de non-paiement de 2% calculés mensuellement et ajoute : « *Des frais d'administration de 25\$ sont applicables aux chèques sans provision.* »

[212] La défense plaide que ces frais d'administration ne sont pas des « frais dans le cas d'inexécution de son obligation par le consommateur, autre que l'intérêt couru » (soit une pénalité interdite par l'art. 13 LPC), mais sont reliés aux démarches

⁶⁷ Idem, C.A.

⁶⁸ *Brière c. Rogers Communications, s.e.n.c.*, 2014 QCCS 5917, par. 49 à 53; appel rejeté, 2016 QCCA 1497; *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496 par. 156.

administratives qu'entraîne pour Telus le traitement d'un chèque sans provision par l'institution financière.

[213] Cet argument est tranché dans *PGQ c. Location de meubles Lavigueur Inc.*,⁶⁹ relativement à l'interdiction de l'article 13 LPC et des frais applicables pour les chèques sans provision. Selon la Cour supérieure, ce sont des frais réclamés à titre de pénalité au consommateur en défaut de son obligation de paiement. Le juge mentionne :

« Je ne peux pas non plus endosser l'argument de l'appelante, à l'effet que l'on doit distinguer, frais reliés au chèque retourné, versus frais reliés à l'inexécution d'une obligation du contrat. Le chèque est un moyen prévu au contrat pour remplir l'une des obligations principales : le paiement.

L'inexécution de cette obligation entraîne malheureusement des coûts et des inconvénients pour le commerçant, mais le législateur interdit à ce dernier de stipuler dans son contrat, le paiement de frais autres que l'intérêt couru. »

[214] L'interdiction de l'article 13 LPC est claire, établie en jurisprudence et lie le Tribunal. L'infraction reprochée est démontrée.

[215] Cette conclusion vaut pour l'ensemble des différents contrats, soit les chefs nos. 19, 56, 73, 95, 133, 238, 275 et 307 du constat d'infraction.

[216] **LE CHEF NO. 57** réfère à la même section « *paiement* » du contrat qui prévoit des frais de « *rétablissement de service* » de 30 \$ suite à une suspension de service pour un manquement du client à ses obligations de paiement.⁷⁰

[217] La clause prévoit :

« *Votre service pourrait être suspendu si vous ne réglez pas le paiement complet de votre relevé mensuel (...). Votre service mobile sera rétabli dès que le solde dû aura été acquitté. Dans ce cas, des frais de rétablissement du service de 30 \$ s'appliqueront. TELUS vous remettra le dépôt de garantie au moment de l'annulation ou de l'expiration de votre service, ne conservant que le montant que vous lui devez. »*

[218] Selon la défense, la somme est exigée en échange de l'accomplissement d'une tâche, soit le service de rebranchement. Il s'agit de la rémunération pour un service de Telus, tout comme des frais d'installation ou d'ouverture de compte, soit un service rendu au sens de l'art. 2098 C.c.Q. (« *fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer* ») et non une pénalité.

[219] Le Tribunal est d'accord. Bien que la suspension éventuelle du service fasse suite à un manquement du client, les frais pour la réinstallation du service sont justifiés et ne sont pas de la nature d'une pénalité. Selon l'article 12 LPC, ces frais doivent être

⁶⁹ *Procureur général du Québec c. Location de meubles Lavigueur Inc., Cour supérieure (en appel) no.200-36-000009-928, 13 avril 1992 (j.c.s. F. Tremblay), p. 4.*

⁷⁰ Frais de 35 \$ pour les contrats de 2013.

mentionnés au contrat. Il est obligatoire que le consommateur en soit informé d'avance au moment de s'engager.

[220] L'infraction reprochée n'est pas démontrée. Cela vaut pour l'ensemble des différents contrats, soit les chefs nos. 20, 57, 74, 96, 134, 239, 276 et 308 du constat d'infraction.

4) Les mentions obligatoires et la forme des contrats (article 214.2 LPC)

[221] Sous la LPC, plusieurs types de contrats doivent obligatoirement être rédigés selon un modèle prédéterminé par le *Règlement d'application*, par exemple, le contrat de prêt d'argent (art. 61.0.7), le contrat de crédit variable (art. 61.0.10) et le contrat de vente à tempérament (art. 61.0.13).

[222] Pour les autres contrats relatifs à un bien ou un service, la LPC et le *Règlement d'application* imposent un formalisme par des règles précises, notamment que le contrat soit fait par écrit, rédigé clairement et lisiblement en français, signé et un double remis au consommateur.

[223] Les articles 214.2, 214.7 et 214.8 LPC ciblent les contrats à exécution successive de services fournis à distance (télécommunications). Bien qu'il n'y ait pas de modèle de contrat obligatoire, et bien que le commerçant demeure libre du contenu de l'entente et des services qu'il propose, ce dernier est tenu au respect d'un certain formalisme, exigences, contenu obligatoire et stipulations interdites, prescrits par la Loi.

[224] **L'article 214.2** énumère l'ensemble des informations que doit contenir ce type de contrat et impose qu'il soit constaté par écrit. Les renseignements exigés doivent être présentés au début du contrat, à l'exclusion de tout autre renseignement, et être rédigés clairement et lisiblement (art. 79.8 du *Règlement d'application*). En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat sera interprété en faveur du consommateur.⁷¹ Ces exigences visent à assurer au consommateur l'accès à toutes les informations pertinentes avant de s'engager contractuellement.⁷²

[225] **LES CHEFS NOS. 58 ET 59** réfèrent au paragraphe 214.2 p) et au deuxième alinéa de l'article 214.2 LPC, lequel prévoit :

214.2. *Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:*

a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;

b) le numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, l'adresse technologique du commerçant;

c) le lieu et la date du contrat;

⁷¹ Art. 17 LPC.

⁷² *Bell Canada et Telus*, précité note 61 (C.A.), par. 61.

- d) la description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat;
- e) le tarif mensuel de chacun des services faisant l'objet du contrat, y compris le tarif mensuel des services optionnels, ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle
- f) le tarif mensuel de chacun des frais connexes ou son coût mensuel si le tarif est calculé sur une base autre que mensuelle;
- g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier mensuellement en vertu du contrat;
- h) le cas échéant, les restrictions d'utilisation de chacun des services faisant l'objet du contrat ainsi que les limites géographiques à l'intérieur desquelles ces services peuvent être utilisés;
- (...)
- p) sans restreindre la portée de l'article 214.6, les circonstances permettant au consommateur de résoudre, de résilier ou de modifier le contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification;**

Ces renseignements doivent être présentés de la manière prévue au règlement.

[226] Le Règlement prévoit :

79.8. Les renseignements exigés en vertu de l'article 214.2 de la Loi doivent être présentés au tout début du contrat à exécution successive de service fourni à distance à l'exclusion de tout autre renseignement. En outre, ils doivent être rédigés clairement et lisiblement.

[227] **Le chef no. 58** reproche à Telus un écrit non conforme aux exigences du paragraphe 214.2 p) LPC, soit d'omettre d'indiquer au contrat « *les circonstances permettant au consommateur de résoudre le contrat* » ainsi que « *le cas échéant, les conditions et les frais ou l'indemnité de résolution, de résiliation ou de modification (...)* ».

[228] **La clause 11** de la section « *Modalités* » du contrat Desormeaux (no. 2) prévoit :

« **11. Annulation ou suspension de service** Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS. (...) ».

[229] La section « *annulation/modification* » au début du contrat mentionne : « *Des frais de résiliation s'appliqueront si vous annulez la présente entente avant la fin de la durée de celle-ci pour quelque raison que ce soit (...)* ». Les frais de résiliation sont ensuite expliqués de façon simple.

[230] Selon la LPC, le consommateur peut « à tout moment et à sa discrétion » résilier le contrat en transmettant un avis au commerçant. Cette résiliation de plein droit « prend effet à compter de la transmission de l'avis » ou à toute autre date mentionnée par le consommateur (art. 214.6 LPC).

[231] Le Tribunal est d'accord avec la défense que pour l'essentiel - la clause d'annulation du contrat indiquant « en tout temps » - il va de soi qu'aucune autre circonstance n'est nécessaire d'être mentionnée, vu l'absence de restriction. Il n'y a rien dans l'entente de service qui restreint le client dans ses motifs d'annuler le contrat.

[232] Par contre, la condition d'un préavis d'annulation de 30 jours est problématique selon l'Office et le témoignage de l'enquêteur Déziel. Cette mention d'un délai de préavis à Telus enfreint la prise d'effet immédiat et de plein droit prévu à l'article 214.2 LPC. La date de transmission de l'avis par le consommateur, ou celle qu'il choisit, est celle qui met légalement fin à l'entente de service.

[233] Le Tribunal est d'accord avec le poursuivant que cette condition d'un préavis de 30 jours à Telus stipulée au contrat enfreint la Loi.

[234] Cette conclusion vaut pour l'ensemble des différents contrats, soit les chefs nos. 21, 58, 75, 135, 240, 277 et 309 du constat d'infraction.

[235] **Le chef no. 59** reproche au contrat de Telus d'être constaté par un écrit non conforme aux exigences de l'article 214.2 alinéa 2 de la LPC, « *en ne présentant pas les renseignements exigés au premier alinéa de cet article au tout début du contrat et à l'exclusion de tout autre renseignement* », tel que prévu à l'article 79.8 du *Règlement d'application*.

[236] De quels renseignements est-il question?

[237] L'article 214.2 LPC énumère aux paragraphes a) à q), dix-sept (17) éléments du contrat à être placés au début du document. Ce sont les renseignements essentiels du contrat, en importance : les noms, adresses et coordonnées des parties, lieu et date du contrat, la description des services faisant l'objet du contrat, tarifs et sommes mensuelles à payer, les restrictions et limites géographiques des services, la description du bien offert en prime, le montant du bénéfice devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation (art. 214.7), la durée et date d'expiration du contrat, les conditions et frais de résiliation ou de modification de l'entente, et les conditions de terminaison du contrat à son échéance.

[238] Le tout doit être présenté clairement et lisiblement. Le Tribunal est d'accord avec la défense que ces prescriptions du règlement sont des exigences cléricales en lien avec la présentation du document.

[239] Tel que déjà mentionné, le contrat est présenté par sections bien identifiées et séparées. Les renseignements obligatoires exigés en début de contrat s'y trouvent dans

un ordre qui respecte les exigences de l'article 214.2. Suivent les nombreuses modalités sous forme de mentions numérotées et titrées en caractère gras. Tous les renseignements exigés sont au contrat de façon organisée.

[240] Ainsi, la présentation du document est conforme et compréhensible. La logique de l'article 214.2 est respectée quant aux informations requises, rubrique par rubrique : « *Coordonnées* »; « *Vos produits et services* »; « *Services inclus* »; « *autres frais* »; « *annulation/expiration* »; « *paiement* »; « *modalités* »; « *mon autorisation* »; « *Fonctions optionnelles* »; et en toute fin, les signatures du consommateur et du commerçant.

[241] L'OPC reproche notamment que les modes de paiement acceptés se trouvent en page 3 du contrat; également, que les informations à l'item « 2. *Frais et modalités de paiement* » de la rubrique « modalités » devraient être placés en début de contrat. Aussi, que les restrictions et limites géographiques du service devraient être placées au début du contrat. Il est ici question de formalisme.

[242] La défense relève avec raison que tous les sujets faisant l'objet de l'entente ne peuvent tenir dans un seul paragraphe au tout début du contrat et qu'il y a nécessairement un ordre à faire dans l'organisation de l'information :

« L'art. 214.2 prévoit pas moins de 17 sujets variés qui doivent figurer au contrat. Évidemment, ils ne peuvent tous tenir dans la toute première ligne du contrat, sinon ils ne seraient pas « rédigés clairement et lisiblement », ni « à l'exclusion de tout autre renseignement », comme l'exige l'art. 79.8 du règlement. L'art. 214.2 suggère toutefois un certain ordre logique pour les renseignements exigés, lequel est respecté en l'espèce. »⁷³

[243] Avec respect pour le travail minutieux de l'Office, le Tribunal est d'accord. Peut-être l'OPC ferait-elle les choses autrement dans un monde parfait, sinon perfectionniste. Mais ici, c'est un critère de « raisonnable » dans le respect par Telus de ses obligations que le Tribunal doit appliquer.

[244] Bref, le formalisme exigé par la Loi est respecté et le Tribunal n'y voit rien d'importance à redire. Aucune information ne manque par ailleurs au contrat.

[245] Les tribunaux n'exigent rien de plus « du commerçant soucieux de se conformer à ses obligations », pour reprendre le critère de diligence raisonnable établi en jurisprudence en matière de responsabilité stricte – et non de responsabilité absolue.

[246] Le Tribunal conclut que le chef no. 59 n'est pas démontré de façon convaincante, si tant est que l'on doive y trouver une possible infraction à la loi.

[247] Cette conclusion vaut pour l'ensemble des différents contrats, soit les chefs no. 22, 59, 76, 97, 136, 241, 278 et 310 du constat d'infraction.

⁷³ Cahier « *Argumentation écrite de Telus Communications Inc.* »

5) Le calcul de la pénalité de résiliation (article 214.7 LPC)

[248] **Les articles 214.7 et 214.8** énoncent les circonstances dans lesquelles une indemnité de résiliation peut être exigée du consommateur par le commerçant, et les règles permettant d'en établir le montant maximal.

[249] Le consommateur peut résilier le contrat à sa discrétion et en tout temps, moyennant un avis au commerçant (art. 214.6). À titre de pénalité, en plus des sommes dues pour les services déjà fournis, le commerçant ne peut réclamer au consommateur que l'indemnité de résiliation définie aux articles 214. 7 (contrat à durée déterminée) et 214.8 (contrat à durée indéterminée) de la LPC.

[250] Le *Règlement d'application* interdit une stipulation permettant au commerçant d'exiger une indemnité de résiliation supérieure à celle prévue par la Loi. Le calcul de l'indemnité est prévu au règlement (art. 79.10).

[251] Dans le cas du consommateur qui résilie un contrat à durée déterminée, le montant auquel le commerçant aura droit diffère selon qu'un rabais a été consenti ou non sur le prix de vente d'un bien relié à l'utilisation du service, par exemple un téléphone cellulaire. Essentiellement, le législateur a transféré à la LPC les règles énoncées à l'article 2129 C.c.Q. et a plafonné l'indemnité de résiliation exigible.⁷⁴

[252] **LE CHEF NO. 60** concerne le contrat no. 2 Desormeaux (à durée déterminée). On reproche à Telus d'avoir exigé une pénalité de résiliation que l'Office estime excessive puisqu'elle dépasse le montant maximal autorisé par la Loi, selon le calcul qu'en a fait l'enquêteur.

[253] Le calcul qu'en fait Telus est différent. Le litige porte sur « le nombre de mois entièrement écoulés au contrat » au moment de la résiliation par le client.

[254] L'indemnité de résiliation selon l'article 79.10 du règlement « ne peut excéder le montant correspondant au bénéfice économique moins le produit obtenu en multipliant ce bénéfice par la fraction que constitue le nombre de mois entièrement écoulés au contrat par rapport à la durée totale du contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé. ».

[255] Ici, le client Desormeaux avait bénéficié d'un rabais de 520 \$ sur l'achat d'un appareil cellulaire, le solde dû étant réparti sur les 36 mois de l'entente, en plus des frais mensuels de service. Selon la preuve, le contrat conclu le 20 novembre 2012 a été résilié au courant du mois de décembre 2012. La preuve est incertaine sur ce point.

[256] Le témoin Desormeaux ne peut préciser au Tribunal la date de résiliation exacte, mais se rappelle avoir annulé « vers la mi-décembre, par téléphone ». Il confirme avoir payé pour un mois de service plus ce qu'il devait pour le solde du téléphone.

⁷⁴ *DPCP c. Télus Communications inc.*, 2020 QCCS 1850, par. 52 à 55.

[257] Selon la défense, la date de fin du service serait vraisemblablement celle du 7 décembre, date du dernier appel enregistré. La facturation qui a été produite et le document transmis par Telus à l'enquêteur indiquent un dernier appel le 7 décembre et une « date d'annulation » le 27 décembre 2012 quant à la durée du contrat.⁷⁵

[258] Selon l'Office, on doit considérer deux (2) mois écoulés au moment de la résiliation pour le calcul de l'indemnité, le mois de décembre étant entamé au moment de l'annulation du contrat. Pour la défense, c'est un (1) mois.⁷⁶

[259] Le calcul fait par Telus est le suivant : bénéfice économique (rabais 520 \$) – (520 x 1 mois écoulé / 36 mois) = 505.56 \$ de pénalité. Chaque mois écoulé représente donc 14,44 \$ d'indemnité à payer (520 / 36), vu l'achat d'un téléphone.

[260] Le calcul de l'Office est le suivant : 520 – (520 x 2 mois écoulés / 36 mois) = 491,11 \$ de pénalité. Selon ce calcul chaque mois écoulé représente environ 28 \$ d'indemnité. Une différence de 14 \$ au bénéfice du consommateur.

[261] Les deux parties, l'Office et la défense, ont une interprétation différente du « nombre de mois entièrement écoulés » à être comptabilisés. Le témoin Déziel prend en compte les mois de calendrier, soit novembre et décembre 2012. La défense calcule les périodes de facturation mensuelles selon le contrat, soit un mois.

[262] La défense explique que Telus calcule selon la période de facturation mensuelle, soit à la date du 27 de chaque mois; donc, facturation du 20 au 27 novembre 2012, puis du 28 novembre au 27 décembre 2012, lequel mois de service n'a pas été facturé entièrement vu la fin du service à compter du 7 décembre. Dans les faits, le client n'a pas payé pour plus d'un mois de service. Le mois de facturation selon le contrat est du 28 novembre au 27 décembre.⁷⁷

[263] Selon la défense, aucun autre mois de service n'est donc entamé au moment de la résiliation et ne doit être ajouté au calcul de l'article 79.10. Sinon, le client qui résilie son contrat s'enrichit en conservant son appareil obtenu à rabais. Plus le rabais accordé est important, plus les frais d'annulation sont élevés et plus le contrat est avancé, plus les frais diminuent.

[264] En réponse aux questions, le témoin Déziel confirme qu'il n'a pas tenu compte des termes du contrat et de la facturation dans son calcul. Il s'en remet à son évaluation faite selon les mois de calendrier.

⁷⁵ P-1 « Facture détaillée » et P-6 Document Telus - Annexe A « Date du contrat » - « Date d'annulation ».

⁷⁶ Le calcul de Telus et celui de l'OPC sont détaillés au « Cahier de travail » remis par le DPCP au Tribunal.

⁷⁷ P-1 Contrat no. 2 Desormeaux, relevés de facturation, dates du relevé « 27-nov-2012 » et « 27-déc-2012 »; facture détaillée ajustement du solde 505,56 \$.

[265] De l'avis du Tribunal, l'explication offerte par Telus est raisonnable, conforme aux termes du règlement et appuyée par la preuve (contrat et facturation).

[266] Il ne revient pas au Tribunal de déterminer quelle est l'indemnité de résiliation qui aurait dû être appliquée ici, ni de choisir entre deux versions plausibles mais contradictoires d'un même fait.⁷⁸ Le Tribunal doit plutôt se demander si la preuve démontre hors de tout doute raisonnable que Telus a exigé une indemnité de résiliation supérieure à celle prévue par la Loi, tel que reproché au chef d'infraction.

[267] Il est possible que tant Telus – mais également l'Office – fassent erreur au sujet du « mois entièrement écoulé au contrat » qui fausse le calcul de l'indemnité. Il reste que le calcul fait par Telus demeure réaliste. Compte tenu de la preuve de part et d'autre, je ne suis pas convaincue que le calcul fait par l'Office soit nécessairement le bon, et dès lors, que l'infraction d'avoir exigé une indemnité excessive est démontrée par le poursuivant selon le fardeau qui lui revient.

[268] Le doute sur ce chef d'infraction doit bénéficier à la défenderesse Telus.

⁷⁸ *R. c. W. (D.)*, (1991) 1 R.C.S. 742.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

DÉCLARE la défenderesse Telus communications inc. (Société Telus communications) coupable des infractions aux chefs nos. 19, 21, 56, 58, 73, 75, 95, 133, 135, 238, 240, 275, 277, 307 et 309 du constat d'infraction;

ACQUITTE la défenderesse sur les autres chefs d'infraction, soit les chefs nos. 15 à 18, 20, 22, 46 à 55, 57, 59, 69 à 72, 74, 76, 91 à 94, 96 et 97, 129 à 132, 134, 136, 234 à 237, 239, 241, 271 à 274, 276, 278, 303 à 306, 308, et 310.

CONVOQUE les parties à une audition pour représentations sur la peine, à une date à être déterminée qui conviendra aux parties.

Le 27 août 2025

DOMINIQUE BENOIT, J.P.M.

Me Jean-Philippe Leroux,
Pour le poursuivant
Directeur des poursuites criminelles et pénales (OPC)

Me Yves Martineau,
Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., avocats
Pour la défenderesse

Dates d'audience : 30 avril, 1er et 2 mai 2025