

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

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: 500-06-001334-248

DATE: Le 8 décembre 2025

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.**

---

**JOYCE ROMANO**

Demanderesse

c.

**VIDÉOTRON LTÉE**

et

**VIDÉOTRON S.E.N.C.**

et

**COGECO CONNEXION INC.**

Défenderesses

---

**JUGEMENT RECTIFIÉ SUR DEMANDE EN AUTORISATION D'EXERCER UNE  
ACTION COLLECTIVE**

---

JL-4908

[1] le présent jugement est rectifié à la suite d'une erreur de retranscription des conclusions recherchées.

## LE CONTEXTE

- [2] Le Tribunal est saisi d'une demande en autorisation d'exercer une action collective au nom du groupe suivant :

« Toutes les personnes dont la tarification mensuelle pour un des services de Vidéotron ou Cogeco a été augmentée unilatéralement par Vidéotron ou Cogeco en contravention des dispositions de l'article 11.2 de la *Loi sur la Protection du Consommateur*<sup>1</sup> depuis le 20 septembre 2021 ».

- [3] La Demanderesse reproche à Cogeco Connexion Inc.<sup>2</sup> et Vidéotron Ltée<sup>3</sup> d'avoir transmis des avis de hausses tarifaires en contravention à l'article 11.2 de la *Lpc* depuis le 20 septembre 2021, ce qui rendrait ces hausses inopposables et sans effet pour les membres du Groupe visés, selon les articles 11.2 al.3, 261, 262 et 272 de la *Lpc*.

- [4] La demanderesse estime les avis d'augmentation tarifaire et les clauses contractuelles contraires à la *Lpc* en ce qu'ils ne mentionnent pas la clause modifiée ainsi que la version antérieure.

- [5] L'article 11.2 *Lpc* prévoit :

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;

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.

1 RLRQ c P-401, la « Lpc ».

2 « Cogeco ».

3 « Vidéotron ». Pour les motifs exposés plus bas, ce terme ne comprend pas Vidéotron S.E.N.C..

(Le Tribunal souligne)

- [6] Mme Romano est une cliente résidentielle de Vidéotron depuis plusieurs années et est abonnée aux services mensuels de téléphone résidentiel, Helix, Club Ilico et internet.
- [7] Le 29 novembre 2023, Videotron a envoyé un courriel à Mme Romano, l'informant d'un "Rate increase", soit une augmentation de 3.00\$ par mois de son plan Hélix (plus taxes), à compter du 1<sup>er</sup> février 2024<sup>4</sup>.
- [8] À compter du 1<sup>er</sup> février 2024, le nouveau taux a été facturé à Mme Romano.
- [9] Le 12 septembre 2024, Vidéotron a envoyé un autre courriel à Mme Romano, intitulé "Rate increase", l'informant d'une hausse de son forfait mensuel de 2.00\$ par mois pour sa ligne téléphonique résidentielle, d'une hausse mensuelle de 2.00\$ pour son "Helix TV package", et d'une hausse mensuelle de 2.00\$ pour son "Helix Internet Plan" (plus taxes), à compter du 4 décembre 2024<sup>5</sup>. Les augmentations sont entrées en vigueur à cette date.
- [10] Elle soutient que les avis reçus n'étaient pas conformes aux dispositions de l'article 11.2. *Lpc*.
- [11] Elle demande donc d'autoriser une action collective pour recouvrer les montants des augmentations facturées en contravention de la *Lpc*, des dommages punitifs ainsi qu'une injonction obligeant les défenderesses à respecter la *Loi*.
- [12] Le 25 février 2025, le Tribunal a autorisé Cogeco à verser au dossier de la Cour les pièces Cogeco-1 à Cogeco-6, à savoir :
- a. Pièce Cogeco-1, les exemples d'avis de modification tarifaire français et anglais transmis par la poste pour la hausse de mars 2024;
  - b. Pièce Cogeco-2, les exemples d'avis de modification tarifaire français et anglais transmis par la poste pour la clientèle non rejointe par courriel pour la hausse de mars 2024;
  - c. Pièce Cogeco-3, les exemples d'avis de modification tarifaire français et anglais transmis par courriel pour la hausse de mars 2024 avec ou sans unité de logements;
  - d. Pièce Cogeco-4, les exemples de courriel et d'avis transmis en français et anglais pour un client ayant souscrit au portail client « Mon Compte » / « My Account » pour la hausse de mars 2024 avec ou sans unité de logements;

---

<sup>4</sup> Pièce P-1.

<sup>5</sup> Pièce P-3.

- e. Pièce Cogeco-5, un exemple français et anglais de la première partie de la convention de services de Cogeco, avec certaines informations personnelles et commerciales caviardées;
- f. Pièce Cogeco-6, soit des extraits des débats parlementaires lors de l'adoption de l'article 11.2 de la *L.p.c.* dans le cadre de l'étude détaillée du projet de loi n° 60 – *Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*.

[13] Vidéotron a été autorisée à produire une preuve établissant que la société Vidéotron S.E.N.C. a été dissoute le 2017-12-29<sup>6</sup>. Celle-ci est donc mise hors de cause.

[14] Vidéotron a déposé en outre certains documents contractuels.

### QUESTIONS EN LITIGE

[15] L'action collective devrait-elle être autorisée?

[16] Si l'action est autorisée:

- a) Quelle sera la description du groupe?
- b) Quelles seront les questions en litige et les conclusions recherchées?
- c) Dans quel district judiciaire procèdera-t-elle?

[17] Pour les raisons qui suivent, le Tribunal estime que l'action doit être autorisée.

### ANALYSE

#### A. PRINCIPES GÉNÉRAUX

[18] L'autorisation d'exercer une action collective est accordée si chacun des quatre critères de l'article 575 C.p.c. est rempli. Cet article prévoit :

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

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;
2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
3. la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

---

<sup>6</sup> Pièce Videotron 3-C.

- [19] Les défenderesses concèdent que les critères 1,3, et 4 sont remplis. Le Tribunal est d'accord.
- [20] La Cour suprême et la Cour d'appel ont écrit abondamment au sujet des critères d'autorisation et les enseignements à tirer de ces jugements sont notamment résumés dans les arrêts *Infineon*<sup>7</sup>, *Vivendi*<sup>8</sup>, *Oratoire Saint-Joseph*<sup>9</sup>, et *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*<sup>10</sup>.
- [21] Au nom de la majorité, le juge Kasirer reprend, dans *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, ce qu'il faut en retenir :

[27] Je propose donc de m'en tenir à l'état actuel du droit suivant les arrêts *Infineon*, *Vivendi* et *Oratoire*. Comme nous le savons, l'autorisation d'un recours collectif au Québec nécessite l'atteinte d'un seuil peu élevé. Une fois les quatre conditions énoncées à l'art. 1003 de l'ancien C.p.c. (maintenant l'art. 575 du nouveau C.p.c.) satisfaites, la juge d'autorisation doit autoriser le recours collectif; elle ne bénéficie d'aucune discrétion résiduelle lui permettant de refuser l'autorisation au prétexte que, malgré l'atteinte de ces quatre conditions, le recours ne serait pas le véhicule « le plus adéquat » (voir *Vivendi*, par. 67). Les questions de droit peuvent être résolues par un ou une juge d'autorisation lorsque le sort de l'action projetée en dépend, mais ce choix relève généralement de la discrétion du tribunal (voir *Oratoire*, par. 55). Ceci témoigne de la vocation de l'étape de l'autorisation du recours collectif : exercer une fonction de filtrage pour écarter les demandes frivoles, sans plus (voir *Oratoire*, par. 56, citant notamment *Infineon*, par. 61, 125 et 150). Enfin, il n'y a aucune exigence au Québec que les questions communes soient prépondérantes par rapport aux questions individuelles (voir *Vivendi*, par. 56-57). Au contraire, une seule question commune suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable. Il n'est pas nécessaire que celle-ci soit déterminante pour le sort du litige (voir *Vivendi*, par. 58; *Oratoire*, par. 15).

- [22] Il est acquis que l'action collective vise tant l'indemnisation des victimes que la dissuasion de comportements répréhensibles. Ses principaux avantages demeurent « l'économie de ressources judiciaires, l'accès à la justice et la modification des comportements »<sup>11</sup>.
- [23] À ces fins, une approche souple, libérale et généreuse, afin de faciliter l'exercice de l'action collective, doit être adoptée.
- [24] Il appartient au demandeur de démontrer que les critères de l'article 575 C.p.c. sont remplis. Son fardeau en est un de démonstration et non de preuve<sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59.

<sup>8</sup> *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

<sup>9</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35.

<sup>10</sup> 2020 CSC 30.

<sup>11</sup> *Hollick c. Toronto (Ville de)*, 2001 CSC 68, paragr. 27.

<sup>12</sup> *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*, 2020 QCCA 1647, paragr. 53.

- [25] Il suffit pour le demandeur de présenter une cause ayant une apparence sérieuse de droit, c'est-à-dire une cause ayant une chance de réussite, sans nécessiter pour lui d'établir une possibilité raisonnable de succès<sup>13</sup>. Le mécanisme de filtrage ne doit empêcher que les « demandes frivoles »<sup>14</sup>.
- [26] Les faits allégués dans la demande d'autorisation sont tenus pour avérés à moins qu'une preuve non contredite ne démontre qu'ils sont faux. Les faits allégués par la défense ne sont pas tenus pour avérés s'ils sont susceptibles d'être éventuellement contredits par le demandeur<sup>15</sup>.
- [27] Cependant, les faits allégués en demande ne peuvent être vagues et imprécis<sup>16</sup>.
- [28] Le demandeur doit alléguer des faits suffisants permettant de soutenir la reconnaissance du droit revendiqué :<sup>17</sup>

[69] Le juge autorisateur doit adopter, il est vrai, une démarche analytique souple, mais encore faut-il que les allégations de la requête ne participent pas uniquement de généralités. En effet, plus l'allégation est générale, moins les faits ressortent, et plus on court le risque de se rapprocher davantage de l'opinion. Bref, les allégations de fait doivent être suffisamment précises de manière à soutenir efficacement la reconnaissance du droit revendiqué et ainsi permettre au juge autorisateur d'en apprécier la suffisance.

- [29] Ces considérations ont été reprises par le juge Brown dans l'arrêt *Oratoire St-Joseph*<sup>18</sup>.
- [30] Enfin, le juge d'autorisation doit s'abstenir de trancher le fond de l'affaire en appréciant les faits. S'il s'agit d'une pure question de droit, le Tribunal a la discrétion, et non l'obligation, de la trancher :

« Les questions de droit peuvent être résolues par un ou une juge d'autorisation lorsque le sort de l'action projetée en dépend, mais ce choix relève généralement de la discrétion du tribunal.<sup>19</sup> »

## B. L'APPARENCE DE DROIT

<sup>13</sup> *Daigle c. Club de golf de Rosemère*, 2019 QCCS 5801, paragr. 17.

<sup>14</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, paragr. 25 et 27.

<sup>15</sup> *Durand c. Subway Franchise Systems of Canada*, 2020 QCCA 1647, par.52

<sup>16</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 67 ; *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380.

<sup>17</sup> *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195; *Labelle c. Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux - région de Montréal*, 2011 QCCA 334, paragr. 59 et 60, juge Gagnon.

<sup>18</sup> Au paragr. 59.

<sup>19</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, paragr. 27; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 55 ; *Benamor c. Air Canada*, 2020 QCCA 1597, paragr. 42 et 48; *Salko c. Financière Banque Nationale inc.*, 2025 QCCA 74, paragr. 31.

[31] L'article 15.3 du contrat de Vidéotron<sup>20</sup> prévoit :

Notre droit de modifier le contenu de votre contrat.

À tout moment, nous pouvons modifier votre contrat, y compris le prix et la nature du service offert. Nous devons vous informer de toute modification au moins 30 jours (ou 60 jours dans certaines circonstances) avant son entrée en vigueur, par une lettre ou un écrit qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit doit indiquer clairement et lisiblement:

- l'information ajoutée à votre contrat, ou la clause modifiée avec sa version originale,
- la date d'entrée en vigueur de la modification, et
- toute autre information que la loi ou les règlements nous imposent.

Vos droits. Si la modification a pour effet d'augmenter la portée de vos engagements ou de réduire nos obligations, vous pouvez refuser cette modification et mettre fin au contrat sans avoir à payer l'indemnité pour l'équipement Vidéotron vendu avec rabais (cette indemnité est expliquée à la section 15.4). Vous pouvez le faire au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de cette modification.

Dans tous les cas, vous demeurez responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin.

[32] Ce texte apparaît conforme aux exigences de l'article 11.2 *Lpc*.

[33] Les modifications tarifaires étaient annoncées à la cliente par le message suivant<sup>21</sup> :

Dear Customer:

Videotron has always placed great importance on the quality of the products it offers its customers. To continue to offer you an unparalleled telecommunications experience and top-quality services, we will soon have to adjust certain rates. The following rate changes will come into effect as of December 4, 2024:

#### **SERVICE ADJUSTMENT**

Home Phone Line  
+\$2/month

Helix TV package  
+\$2/month

Helix Internet plan  
+\$2/month

<sup>20</sup> Pièce Vidéotron 1.

<sup>21</sup> Pièce P-3; la pièce P-1 est sensiblement au même effet.

However, if you are a Mobile subscriber, please note that this service will not be affected by the rate adjustment.

As promised, the base price of your current Mobile plan will not increase\* as long as you maintain your subscription. Questions? We invite you to visit our website at [go.videotron.com/adjustment](http://go.videotron.com/adjustment), where you will find loads of useful information. If you wish to change or cancel your subscription free of charge, please contact us at 1-833-370-2898. We are privileged to have you as a customer.

Thank you for the trust you place in us.

- [34] Cet avis ne contient pas la version antérieure de la clause modifiée. Le droit de résiliation qui apparaît possible au téléphone n'est pas conforme à celui qui est prévu par l'article 11.2 *Lpc*, à savoir la transmission d'un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.
- [35] L'article 15 des *Modalités générales pour le Québec* du contrat type de Cogeco<sup>22</sup> prévoit :
- 15 À tout moment, nous pouvons modifier votre convention, y compris le prix et la nature du service offert. Nous vous informerons de toute modification au moins **30 jours** avant son entrée en vigueur (**60 jours** pour le service Internet haute vitesse), par un avis écrit, qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.
- [36] Ce texte apparaît conforme aux exigences de l'article 11.2 *Lpc*.
- [37] Le courriel intitulé « Fw: Modification tarifaire à venir <sup>23</sup> » informe le client :
- « Numéro de compte : 60020368548
- Bonjour-
- On tient à vous aviser que votre tarif mensuel va être ajusté à compter du 1er mars 2024. Connectez-vous à Mon Compte et consultez les notifications pour en savoir plus. »
- [38] Cogeco fait valoir que le courriel qui avise le client qui a souscrit au portail client « Mon Compte »<sup>24</sup> que son tarif va être ajusté à compter du 1<sup>er</sup> mars 2024 invite le client à aller consulter les notifications au portail « Mon Compte » pour obtenir plus d'information.
- [39] Cet envoi ne respecte ni la clause contractuelle 15 ni les exigences de l'article 11.2 *Lpc*.

---

<sup>22</sup> Pièce P-14.

<sup>23</sup> Pièce P-11.

<sup>24</sup> Pièce P-11.

- [40] Cogeco a également transmis des avis par divers autres moyens, dont la poste et par courriel en langue française ou anglaise<sup>25</sup>. Un tel envoi se lit comme suit :

Bonjour <first name>,

Chez Cogeco, on travaille fort pour que vous puissiez profiter de notre réseau propulsé par la fibre, tout en vous offrant aussi un soutien local à 100 %. Afin de toujours pouvoir répondre le mieux possible à vos besoins, on investit sans relâche dans nos produits et notre réseau. C'est pourquoi on doit revoir périodiquement nos tarifs. À partir du 1er mars 2024, votre tarif mensuel va donc augmenter.

Service Ajustement  
Forfait Internet + 5,99 \$ / mois

On est là pour vous aider. Si vous avez des questions ou si vous souhaitez ajouter, modifier ou annuler sans pénalité l'un de vos services, appelez-nous au 1 855 429-7468. Vous aurez aussi la possibilité de demander au téléphone un contrat mis à jour à partir du 1er mars.

On est fiers d'être votre fournisseur local de services Internet, Télé et Téléphonie, et on tient à ce que vous puissiez profiter de la meilleure expérience client possible. Visitez [cogeco.ca/nos-initiatives](http://cogeco.ca/nos-initiatives) pour voir comment on y parvient.

- [41] Cet avis ne contient ni la version antérieure de la clause modifiée, ni les droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe 1) c) de l'article 11.2 *Lpc*.
- [42] Il apparaît donc que si les contrats conclus avec les abonnés de Vidéotron et Cogeco respectent les termes de l'article 11.2 *Lpc*, il n'en va pas de même, du moins de prime abord, des envois d'avis d'augmentation tarifaire.
- [43] Or, répétons-le, « la modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur ».
- [44] Le soussigné s'est prononcé à deux reprises, dans le cadre de demandes d'autorisation ou de définition du groupe, sur l'existence d'une apparence sérieuse de droit dans le cas de non-respect des dispositions de l'article 11.2 *Lpc* : *Pigeon c. Télébec*<sup>26</sup>, et *Frainetti c. Bell Canada*.<sup>27</sup> Les défenderesses font valoir que ces jugements portaient sur l'obligation de soumettre un avis distinct de modification tarifaire par opposition à un avis transmis à même les factures mensuelles des clients, soit une question tout à fait différente de celle soulevée dans le présent dossier.
- [45] Tant Cogeco que Vidéotron invite le Tribunal à revoir son interprétation de cet article à la lumière des débats parlementaires lors de son adoption, en 2009.

<sup>25</sup> Pièces Cogeco-1 à Cogeco-4.

<sup>26</sup> 2022 QCCS 336, paragr. 61.

<sup>27</sup> 2024 QCCS 3232, paragr. 28, requête pour permission d'appeler rejetée, 2024 QCCA 1541.

Elles invoquent l'utilisation des débats parlementaires dans l'arrêt *Salko c Financière Banque Nationale*<sup>28</sup> pour interpréter l'article 6 *Lpc*, pour les utiliser dans notre dossier.

- [46] Elles omettent de citer la Cour d'appel qui rappelle au paragraphe 50 de sa décision, que le recours aux débats parlementaires est de « portée limitée »<sup>29</sup>.
- [47] Citons à cet égard le juge Éric Dufour qui écrivait récemment<sup>30</sup>:

[51]...Dans le *Renvoi relatif à la Loi sur l'évaluation d'impact*<sup>31</sup>, la Cour suprême rappelle le peu de valeur de telles déclarations de l'Administration, ce type d'écrits ne jouant qu'un rôle limité en matière d'interprétation législative. Comme elle le précise, la prudence s'impose au tribunal qui aborde les débats parlementaires :

[89] Notre Cour a fait remarquer qu'on devrait aborder avec prudence les débats parlementaires. Dans l'arrêt *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, 1998 CanLII 837 (CSC), [1998] 1 R.C.S. 27, par. 35, elle a souligné les « nombreuses lacunes de la preuve des débats parlementaires », bien qu'elle ait reconnu que cette preuve « peut jouer un rôle limité en matière d'interprétation législative ». Dans *Morgentaler*, le juge Sopinka a pris acte de la critique selon laquelle la preuve des débats parlementaires « ne saurait représenter l'“intention” de la législature, personne morale », et a mis en garde les tribunaux de « [ne pas] oublier[r] [. . .] que la fiabilité et le poids des débats parlementaires sont limités » (p. 484). Les tribunaux doivent aborder avec une grande prudence les débats parlementaires, et reconnaître que le dossier regorgera souvent de déclarations contradictoires, que les personnes prenant la parole peuvent faire des erreurs par inadvertance en présentant un texte de loi ou en en parlant, et que prélever sélectivement des passages apparemment utiles du dossier est une mauvaise pratique.

(Soulignement ajouté par le juge Dufour)

- [48] Encore faut-il qu'il y ait lieu d'avoir à interpréter une disposition qui n'est pas claire. Or, l'article 11.2 *Lpc* est très clair : « La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur ».
- [49] On chercherait en vain des termes plus directs.
- [50] En l'espèce, les débats à l'Assemblée nationale ont porté sur le texte des clauses de modification, plutôt que sur les avis, tel que le concède Cogeco : « il est important de noter que les débats font peu ou presque pas état de la question de

<sup>28</sup> 2025 QCCA 74.

<sup>29</sup> *R. c. Morgentaler*, [1993] 3 R.C.S. 463, p. 484; *Air Canada c. Québec (Procureure générale)*, 2015 QCCA 1789, paragr. 166.

<sup>30</sup> *Place Rosemère inc. c. Ville de Rosemère*, 2025 QCCS 1894.

<sup>31</sup> 2023 CSC 23.

la forme de l'avis sauf pour indiquer qu'il doit être rédigé clairement et lisiblement.<sup>32</sup> » En effet, la ministre de la Justice Kathleen Weil y déclare :

« Il ajoute l'exigence de rédiger clairement et lisiblement cet avis et d'ajouter à l'avis l'information sur les droits du consommateur à la suite de cet avis, c'est-à-dire le droit de refuser et de résilier ou résoudre le contrat, tel que le stipule le paragraphe c de cet article »<sup>33</sup>.

[51] Que faut-il ajouter quand la ministre cite le texte du projet de loi?

[52] Cogeco suggère que pour les fins de considérer la teneur de l'avis, il faut retenir la volonté du législateur selon laquelle un avis devrait être rédigé de façon claire et lisible sans nécessairement requérir un formalisme précis et rigoureux,<sup>34</sup> en s'autorisant du passage suivant des propos de la ministre :

« Mme Weil: (...) Peut-être pour rajouter, c'est sûr que tous ces amendements ont été apportés suite aux consultations qu'on a pu faire avec autant les groupes représentant les consommateurs que les organismes qui représentaient les détaillants et les commerçants, et on a voulu préserver... Je pense que c'est important de le souligner, il y a deux principes importants. C'est, oui, protection du consommateur, et l'équilibre dans un marché concurrentiel, et une certaine uniformité de pratique qui va au-delà des frontières du Québec. Donc, c'est dans ce souci-là qu'on a amené ces amendements, de toujours bien préserver l'objectif de ce projet de loi n° 60 qui est d'amener une meilleure protection du consommateur, mais tout en étant sensible aux préoccupations aussi de certains commerçants ou représentants de commerçants qui avaient des suggestions très, très précises. »

(Cogeco souligne)

[53] Le Tribunal est d'avis qu'on ne peut s'autoriser de ces propos pour faire dire à l'article 11.2 *Lpc* ce qu'il ne dit pas, c'est-à-dire que le non-respect de ses dispositions dans l'envoi des avis est sans conséquence, alors qu'il est clairement stipulé que la modification d'un contrat faite en contravention des dispositions de cet article est inopposable au consommateur.

[54] Il n'est pas expliqué pourquoi il semble si compliqué d'envoyer 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 que le consommateur pourra résilier le contrat sans frais, pénalité

<sup>32</sup> Au paragr. 43 de son plan d'argumentation.

<sup>33</sup> Commission permanente des relations avec les citoyens. Le mercredi 4 novembre 2009.

<sup>34</sup> Au paragr. 43 de son plan d'argumentation.

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.

- [55] La preuve au dossier à cette étape-ci indique que les défenderesses ne respectent pas les termes de leur contrat d'abonnement. Il n'est pas suffisant que le contrat respecte la *Loi*, encore faut-il que l'exercice du droit de modification qui y est prévu se fasse conformément aux dispositions contractuelles et législatives.
- [56] Si la préoccupation du commerçant est de pouvoir convaincre l'abonné de ne pas résilier son contrat en le forçant à téléphoner, cela semble aller clairement à l'encontre de la volonté du législateur.
- [57] Cela dit, l'opinion du soussigné est exprimée sur l'apparence de droit et ne lie pas le juge du fond. Mais le Tribunal juge imprudent de se prononcer à cette étape du dossier en décrétant une interprétation du texte qui va à l'encontre de son libellé.
- [58] Le Tribunal conclut que la réclamation du remboursement des augmentations qui auraient été imposées sans respecter les dispositions de l'article 11.2 *Lpc* apparaît bien fondée.
- [59] La réclamation des augmentations qui auraient été imposées sans droit est autorisée.
- [60] Qu'en est-il des dommages punitifs?
- [61] L'article 272 *Lpc* prévoit :

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

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

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

- [62] La *Lpc* prévoit donc la possibilité de réclamer des dommages punitifs en cas manquement aux obligations qui y sont prescrites.

[63] Mme Romano allègue ce qui suit :

[11] First, section 15.3 of the Videotron contract (Exhibit P-4) specifically mentions what the law provides for at section 11.2 CPA, but Videotron fails to respect this provision and by extension its own contractual undertakings whenever it increased the prices it charged Class Members for its services during the Class Period;

[12] Second, Videotron has made judicial admissions both before the Superior Court of Quebec and the Court of Appeal – in the context of consumer class actions no less – that is well aware of its legal obligations pursuant to section 11.2 CPA (*Vidéotron c. Union des consommateurs*, 2017 QCCA 738, par. 34-35; *Union des consommateurs c. Vidéotron, s.e.n.c.*, 2015 QCCS 3821, par. 46 and 56, disclosed en liasse as **Exhibit P-5**), yet completely ignores its obligations in practice;

[18.6] Cogeco's increase is also in violation of its own standard form contract that stipulates that "*This will be a clear and legible notice in writing containing (i) the new clause or the amended clause as well as the previous version*" which does not appear anywhere in the notice (Exhibit P-11 or Exhibit P-12), Applicant referring to clause 15 of the Cogeco contract disclosed as **Exhibit P-14**;

[18.7] As such, Cogeco's conduct is intentional and Class Members are entitled to obtain a reimbursement of all of the amounts paid following the illegal and unenforceable price increases, punitive damages, injunctive relief and a declaratory judgment against Cogeco;

[64] Citons le juge Mark Schrager dans l'arrêt *Lévy c. Nissan Canada inc.* <sup>35</sup>:

[37] It would be premature at this stage to decide that there is no possible basis for the award of punitive damages since the granting of such damages must be based on an analysis of Respondent's overall conduct. The allegations need only be sufficient in order to comprehend the gist of the proposed narrative. Here, Respondent's conduct after the data breach as alleged is relevant and could potentially be the source for a condemnation of punitive damages. In any event, doubt as to whether the standard has been met should be interpreted in favour of the plaintiff at the authorization stage.

[65] Le juge Schrager s'inspirait des enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c Time* <sup>36</sup>:

[180] Dans le cas d'une demande de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'art. 272 L.p.c., la méthode analytique ci-haut mentionnée s'applique comme suit :

---

<sup>35</sup> 2021 QCCA 682.

<sup>36</sup> *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

- Les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 L.p.c. seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 C.c.Q., dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables;
- Compte tenu de cet objectif et des objectifs de la L.p.c., les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

(Le Tribunal souligne)

- [66] Le Tribunal juge qu'en l'espèce les dispositions législatives en cause existent depuis longtemps, et que les tribunaux ont clairement indiqué qu'il y avait lieu de les respecter. Le comportement délibéré des défenderesses pourrait baser une réclamation en dommages punitifs. Le juge du fond en décidera.
- [67] La demanderesse a-t-elle droit de demander des conclusions injonctives?
- [68] Elle soutient en effet avoir l'intérêt requis pour demander que la Cour « *prohibit Videotron ( and Cogeco) from perpetuating the illegal conduct and to modify the 2<sup>nd</sup> Notice (Exhibit P-3) to comply with section 11.2 CPA* »<sup>37</sup>.
- [69] Dans l'arrêt *DuProprio inc. c. Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ)*<sup>38</sup>, la Cour d'appel s'est interrogée sur la recevabilité de conclusions injonctives dans le cadre d'une action collective. Cet arrêt portait sur l'autorisation d'une telle conclusion. Le juge Jacques Chamberland écrit :
- [31] Je ne vois pas ce qui justifierait l'interdiction, au stade de l'autorisation, du recours en l'injonction pour mettre fin à de la publicité déloyale, tout comme pour contrer les troubles de voisinage. L'injonction est une voie de redressement efficace pour résoudre ce genre de problème, je ne vois pas en vertu de quel principe on se priverait d'y avoir recours.
- [70] Le juge Daniel Dumais, maintenant juge en chef associé, écrivait récemment en autorisant l'exercice d'une action collective <sup>39</sup>:
- [274] Les demandeurs rétorquent qu'une telle conclusion en injonction est compatible avec le véhicule procédural de l'action collective.
- [275] Elle est notamment possible lorsqu'on invoque une atteinte à un droit fondamental protégé par la Charte et/ou des troubles de voisinage.

<sup>37</sup> Paragr. 18 et 19 f) de la demande en autorisation modifiée.

<sup>38</sup> 2016 QCCA 1880.

<sup>39</sup> *Fortier c. Glencore Canada Corporation*, 2025 QCCS 3525.

[276] Quant à l'article 19.7 LQE, il n'est pas clair qu'il couvre les cas de trouble de voisinage et qu'il prohibe une injonction prise en vertu des règles du Code de procédure civile.

[277] Le Tribunal n'entend pas disposer de cette prétention à ce moment-ci.

(Références omises)

[71] Le juge du fond décidera de l'opportunité d'accueillir ou non une telle conclusion. Les reproches que fait valoir Videotron quant à l'imprécision de la conclusion telle qu'actuellement libellée pourront être amplement exposés à cette étape du dossier. Pour le moment, cela fera partie des conclusions autorisées.

### **C. DÉFINITION DU GROUPE, QUESTIONS COMMUNES ET CONCLUSIONS**

[72] La *Lpc* étant le seul fondement de l'action, le groupe devra être limité aux consommateurs québécois.

[73] Pour les motifs exposés par le juge Lukasz Granosik dans l'affaire *Langlois-Vinet c. Bell Canada*<sup>40</sup>, il y lieu, pour le moment, de fermer le groupe à la date de publication des avis prévus par l'article 579 *C.p.c.*.

[74] Le groupe au nom duquel l'action collective est autorisée est donc le suivant :

« Tous les consommateurs québécois dont la tarification mensuelle pour un des services de Vidéotron ou Cogeco a été augmentée unilatéralement par Vidéotron ou Cogeco sans respecter les dispositions de l'article 11.2 de la *Loi sur la Protection du Consommateur* depuis le 20 septembre 2021 et jusqu'à la date de publication des avis de l'article 579 *C.p.c.* ».

[75] Les questions communes seront les suivantes :

a) Les avis de modification tarifaire de Vidéotron et de Cogeco contreviennent-ils à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

b) Les avis de modification tarifaire de Vidéotron et de Cogeco contreviennent-ils aux contrats de Vidéotron ou de Cogeco ?

c) Les modifications tarifaires faisant suite à des avis non conformes à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* sont-elles opposables aux membres du groupe ?

d) Les membres du groupe ont-ils droit au remboursement intégral ou partiel des sommes versées en raison de ces augmentations tarifaires?

e) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs de 200 \$ chacun ?

---

<sup>40</sup> 2023 QCCS 2481, paragr. 42.

f) La Cour devrait-elle émettre une injonction pour interdire à Vidéotron et à Cogeco de poursuivre une pratique contraire à la *Loi sur la protection du consommateur*?

[76] Les conclusions qui seront recherchées seront les suivantes :

**ACCUEILLIR** l'action intentée par la demanderesse Joyce Romano contre les défenderesses Vidéotron Ltée et Cogeco Connexion inc. au nom de tous les membres du Groupe;

**DÉCLARER** que les hausses de tarifs imposées par les défenderesses sont illégales et inapplicables aux membres du Groupe en vertu de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

**ORDONNER** aux défenderesses de cesser la pratique interdite consistant à envoyer des avis de modification tarifaire qui contreviennent à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et **ORDONNER à Vidéotron de renvoyer l'avis de modification tarifaire du 12 septembre 2024** conformément à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*, faute de quoi toute hausse tarifaire mentionnée dans cet avis sera déclarée illégale;

**CONDAMNER** les défenderesses à rembourser à chaque membre du Groupe les montants illégalement imposés par elles à la suite des avis de modification tarifaire illégaux et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces montants;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer des dommages-intérêts punitifs de 200,00 \$ à chaque membre du Groupe et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de la date de signification de la demande en autorisation d'exercer un recours collectif;

**ORDONNER** aux défenderesses de déposer au greffe de la Cour la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, majorées des intérêts et des frais;

**ORDONNER** que les réclamations des membres du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et, à défaut, d'une liquidation individuelle;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer les frais de la présente action;

[77] Le Tribunal note une contradiction entre la recherche de l'envoi d'un nouvel avis qui rendrait la modification tarifaire valide et la conclusion visant à obtenir le remboursement de cette augmentation. La demanderesse devra s'en expliquer au fond.

**D. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'INSTRUCTION**

[78] En vertu de l'article 576 (1) *C.p.c.*, le juge d'autorisation « détermine le district dans lequel l'action sera introduite ».

[79] L'article 43 *C.p.c.* prévoit :

43. Lorsque la demande porte sur un contrat de travail ou de consommation, la juridiction compétente est celle du domicile ou de la résidence du salarié ou du consommateur, que ces derniers soient demandeurs ou défendeurs.

[80] Il s'agit en l'espèce d'une action fondée sur un contrat de consommation. La demanderesse réside dans le district de Montréal. Il n'y a aucune raison de déroger à ce forum légal.

[81] Il y a donc lieu d'ordonner que l'action soit introduite dans le district de Montréal.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[82] **ACCUEILLE** la demande en autorisation d'exercer une action collective au nom du groupe suivant :

« Tous les consommateurs québécois dont la tarification mensuelle pour un des services de Vidéotron ou Cogeco a été augmentée unilatéralement par Vidéotron ou Cogeco sans respecter les dispositions de l'article 11.2 de la *Loi sur la Protection du Consommateur* depuis le 20 septembre 2021 et jusqu'à la date de publication des avis de l'article 579 *C.p.c.* ». (le « Groupe »)

[83] **DÉSIGNE** Joyce Romano comme la représentante du Groupe pour les fins de l'exercice de l'action collective;

[84] **IDENTIFIE** les questions à être traitées collectivement comme suit :

a) Les avis de modification tarifaire de Vidéotron et de Cogeco contreviennent-ils à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*?

b) Les avis de modification tarifaire de Vidéotron et de Cogeco contreviennent-ils aux contrats de Vidéotron ou de Cogeco ?

c) Les modifications tarifaires faisant suite à des avis non conformes à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* sont-elles opposables aux membres du groupe ?

d) Les membres du groupe ont-ils droit au remboursement intégral ou partiel des sommes versées en raison de ces augmentations tarifaires?

e) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs de 200 \$ chacun ?

f) La Cour devrait-elle émettre une injonction pour interdire à Vidéotron et à Cogeco de poursuivre une pratique contraire à la *Loi sur la protection du consommateur*?

[85] **IDENTIFIE** les questions à être traitées individuellement comme suit :

- a) Quel est le montant de remboursement des hausses tarifaires auquel le membre a droit;
- b) Quel est le montant de dommages punitifs auquel le membre a droit;

[86] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées :

**ACCUEILLIR** l'action intentée par la demanderesse Joyce Romano contre les défenderesses Vidéotron Ltée et Cogeco Connexion inc. au nom de tous les membres du Groupe;

**DÉCLARER** que les hausses de tarifs imposées par les défenderesses sont illégales et inapplicables aux membres du Groupe en vertu de l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

**ORDONNER** aux défenderesses de cesser la pratique interdite consistant à envoyer des avis de modification tarifaire qui contreviennent à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur* et **ORDONNER** à Vidéotron de renvoyer l'avis de modification tarifaire du 12 septembre 2024 conformément à l'article 11.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*, faute de quoi toute hausse tarifaire mentionnée dans cet avis sera déclarée illégale;

**CONDAMNER** les défenderesses à rembourser à chaque membre du Groupe les montants illégalement imposés par elles à la suite des avis de modification tarifaire illégaux et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces montants;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer des dommages-intérêts punitifs de 200,00 \$ à chaque membre du Groupe et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

**CONDAMNER** les défenderesses à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de la date de signification de la demande en autorisation d'exercer un recours collectif;

**ORDONNER** aux défenderesses de déposer au greffe de la Cour la totalité des sommes faisant partie du recouvrement collectif, majorées des intérêts et des frais;

**ORDONNER** que les réclamations des membres du Groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et, à défaut, d'une liquidation individuelle;

- CONDAMNER** les défenderesses à payer les frais de la présente action;
- [87] **DÉTERMINE** que l'action doit être instruite dans le district de Montréal;
- [88] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres du groupe conformément à l'article 579 du *Code de procédure civile*, selon les termes et modalités que le Tribunal verra à déterminer;
- [89] **FIXE** le délai d'exclusion à soixante (60) jours à compter de la date de publication de l'avis aux membres, date à laquelle les membres du groupe n'ayant pas exercé leur droit d'exclusion seront liés par tout jugement rendu dans le cadre de la présente action ;
- [90] **LE TOUT** avec les frais de justice, y compris les frais de publication des avis.

---

**SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.**

**Me Joey Zukran**  
**Me Lea Bruyère**  
LPC AVOCATS  
Avocats de la demanderesse

**Me Julie Carlesso**  
**Me Marie-Geneviève Bélanger**  
NORTON ROSE FULBRIGHT S.E.N.C.R.L., S.R.L.  
Avocats des défenderesses Vidéotron Itée et Vidéotron S.E.N.C.

**Me Paule Hamelin**  
**Me Annie Turcotte**  
**Me Laurianne Walker-Hanley**  
GOWLING WLG (CANADA) S.E.N.C.R.L., S.R.L.  
Avocats de la défenderesse Cogeco Connexion inc.

Date d'audience : 26 juin 2025