

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001144-217

DATE : Le 7 janvier 2025

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

KELLY AMRAM,
JONATHAN AMAR
et
JACLYN RABIN

Demandeurs
c.

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

Défenderesses

JUGEMENT
(avis aux membres)

JG2551

[1] Le 20 février 2024, le Tribunal a autorisé l'action collective de la nature d'une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs dans le district de Montréal visant le groupe suivant¹ :

¹ *Amram c. Rogers Communication inc.*, 2024 QCCS 534

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

[2] Le groupe ne vise que les consommateurs, car lors du débat sur l'autorisation, les défenderesses ont plaidé avec succès qu'une clause compromissoire contenue dans les contrats de téléphonie mobile à la base de la cause d'action ne permettait pas à ses abonnés commerçants et personnes morales de les poursuivre devant les tribunaux judiciaires.

[3] Le dispositif de ce jugement d'autorisation comprend la conclusion suivante :

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

[4] Les parties ne se sont pas entendues sur l'avis aux membres et une audience a été tenue à ce sujet. Le demandeur propose ce qui suit² :

1. The Court approved notices, in both languages, would be posted by Class Counsel, on their firm website, and on the Quebec Class Action Registry.
2. Class Counsel would also send the notices (in both languages) by email, to all persons having signed up with Class Counsel in this matter.
3. One (1) bilingual SMS message (text message) will be sent to "all Rogers, Fido and Chatr clients in Canada who had and/or were using an existing "Rogers", "Rogers for Business", "Fido" and/or "Chatr" account, wireless line (cellular phone number) or contract, on April 19, 2021". The SMS (proposed text below) will include a hyperlink toward Class Counsel's webpage about this case (which includes information about the class action and copies of the relevant notices, judgments and proceedings). If one (1) bilingual SMS is too lengthy or too difficult to send, two (2) SMS messages will be sent: one (1) in English and one (1) in French, unless the Defendants already have the language preference for each recipient.
4. Concerning the sending of the SMS messages in question, if the Defendants prefer to send the SMS messages themselves (in order to reduce costs, or perhaps to preserve confidentiality, as Me Rodrigo implied during the last hearing), we are in agreement with this as long as a detailed notice dissemination report is filed in Court by the Defendants, by way of sworn statements thereafter. If not, Defendants would have to compile and provide

² Il y a lieu de reproduire cette demande au long, car elle n'était pas présentée dans une procédure formelle, mais plutôt via courriel au Tribunal et aux autres parties et elle n'est donc pas disponible au dossier judiciaire.

the full lists to a third-party Court-appointed administrator to send the SMS messages. In this regard, we recommend Concilia Services Inc. (formerly Velvet Payments) as administrator.

5. A national press release of the notices will be issued, in both languages, via the newswire.ca website.
6. Defendants would be ordered to pay for all costs related to the notice program detailed above, including all costs and disbursements of the administrator if any.

PROPOSED SMS TEXT:

ENGLISH:

ROGERS / FIDO / CHATR– April 19, 2021, Wireless Service Outage – Canadian Class Action Authorized. If you experienced the Rogers/Fido/Chatr national wireless service outage/interruption on April 19, 2021, you may be included in a Court authorized Canadian class action. Click here for more information and to consult the Court ordered formal Notice to Class Members. The Superior Court of Quebec has ordered the sending of the present SMS.

FRENCH :

ROGERS / FIDO / CHATR – Interruption du service sans fil le 19 avril 2021 – Action collective canadienne autorisée. Si vous avez subi la panne/interruption du service sans fil national Rogers/Fido/Chatr le 19 avril 2021, vous pourriez être inclus dans l'action collective canadienne autorisée par le Tribunal. Cliquez ici pour plus d'informations et afin de consulter l'avis formel aux membres du groupe, tel qu'ordonné par le Tribunal. La Cour supérieure du Québec a ordonné l'envoi du présent SMS.

[5] De plus, les demandeurs souhaitent recevoir la liste de clients, comprenant leurs coordonnées, des défenderesses, non seulement pour pouvoir leur notifier l'avis aux membres, mais aussi aux fins de communications ultérieures, car il s'agit des clients potentiels de leurs avocats dans le présent dossier.

[6] Les défenderesses ne contestent pas le texte proposé ni l'essentiel de ce protocole de communication suggéré par les demandeurs, mais plaignent que l'envoi est prématuré et inopportun et que, s'agissant de renseignements personnels, elles ne doivent pas communiquer la liste de leurs clients ni au procureur des demandeurs ni à un tiers³. Elles contestent essentiellement les points no 3 et 4 de la proposition des demandeurs.

³ Séance tenante, les demandeurs se sont désistés de la conclusion voulant que Rogers procède elle-même à communiquer l'avis aux membres à ses clients, afin d'éviter un débat portant sur la liberté d'expression.

[7] Au soutien de leur opposition, les défenderesses annoncent⁴ qu'elles déposeront sous peu une nouvelle demande d'exception déclinatoire, car, d'une part, le groupe national est incorrect⁵ puisque l'article 3148 C.c.Q. ne s'applique pas dans le contexte factuel en l'occurrence et que, d'autre part, la législation des provinces et territoires autres que le Québec, l'Alberta et la Saskatchewan n'exclut pas les consommateurs de l'application de la clause compromissoire. Ainsi, seuls les consommateurs de ces trois provinces peuvent, si le groupe est toujours et encore pancanadien, être membres.

[8] En ce qui concerne la communication de la liste de ses clients aux fins de la communication de l'avis aux membres, les défenderesses soulignent qu'on viserait près de 11 millions de personnes et qu'il n'existe aucune base légale permettant de les contraindre à le faire. Elles ajoutent que, s'agissant dans les faits d'une injonction mandatoire, les critères pour l'émission d'une telle ordonnance ne sont pas satisfais. Enfin, une telle liste contient des renseignements personnels qui ne peuvent être communiqués en application de la législation pertinente⁶.

Avis aux membres et l'incertitude quant à la composition du groupe

[9] D'emblée, il faut noter que le C.p.c. prévoit que dès l'étape du jugement d'autorisation, il y a lieu, en principe, de traiter aussi de l'avis aux membres :

576. Le jugement d'autorisation décrit le groupe dont les membres seront liés par le jugement et désigne le représentant; il identifie les principales questions qui seront traitées collectivement et les conclusions recherchées qui s'y rattachent. Le cas échéant, il décrit les sous-groupes constitués et détermine le district dans lequel l'action sera introduite.

Il ordonne la publication d'un avis aux membres; il peut aussi ordonner au représentant ou à une partie de rendre accessible aux membres de l'information sur l'action notamment par l'ouverture d'un site Internet.

Le jugement détermine également la date après laquelle un membre ne pourra plus s'exclure du groupe. Le délai d'exclusion ne peut être fixé à moins de 30 jours ni à plus de six mois après la date de l'avis aux membres. Ce délai est de rigueur; néanmoins, un membre peut, avec la permission du tribunal, s'exclure après ce délai s'il démontre qu'il a été, en fait, dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

(Je souligne)

⁴ Cette demande a été notifiée et déposée le 23 décembre 2024, lors du délibéré et conformément à l'échéancier établi.

⁵ Le jugement d'autorisation prévoit clairement que cette question pourra être revue et corrigée après l'introduction de la demande.

⁶ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1 et *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c. 5.

[10] C'est plutôt par habitude et parce que l'autorisation elle-même est souvent vigoureusement contestée sur les critères applicables sans aborder véritablement la question des avis, que cette question est souvent référée à une étape ultérieure. Une telle manière de procéder a pour but de permettre aux parties de faire des représentations de façon plus complète et au Tribunal de prendre la décision de manière plus précise et sereine.

[11] Le présent débat exige de revoir l'objectif d'un avis aux membres. Alors que l'article 576 C.p.c. impose la publication d'un avis aux membres, c'est l'article 579 C.p.c. qui en prévoit le contenu ainsi que son mode de publication:

579. Lorsque l'action collective est autorisée, un avis est publié ou notifié aux membres, indiquant:

- 1° la description du groupe et, le cas échéant, des sous-groupes;
- 2° les principales questions qui seront traitées collectivement et les conclusions recherchées qui s'y rattachent;
- 3° le nom du représentant, les coordonnées de son avocat et le district dans lequel l'action collective sera exercée;
- 4° le droit d'un membre de demander à intervenir à l'action collective;
- 5° le droit d'un membre de s'exclure du groupe, les formalités à suivre et le délai pour s'exclure;
- 6° le fait qu'un membre qui n'est pas un représentant ou un intervenant ne peut être appelé à payer les frais de justice de l'action collective;
- 7° tout autre renseignement que le tribunal juge utile dont, entre autres, l'adresse du site Internet pour accéder au registre central des actions collectives.

Le tribunal détermine la date, la forme et le mode de la publication en tenant compte de la nature de l'action, de la composition du groupe et de la situation géographique de ses membres; le cas échéant, l'avis indique, en les désignant nommément ou en les décrivant, ceux des membres qui seront notifiés individuellement. Il peut, s'il l'estime opportun, autoriser la publication d'un avis abrégé.

(Je souligne)

[12] Ces dispositions (dans leur version antérieure à l'avènement du Code de procédure civile actuel) ont été analysées par la Cour suprême du Canada dans *Lépine* de la façon suivante⁷ :

[42] En effet, le recours collectif dépasse le cadre du duel traditionnel entre un demandeur et un défendeur. Dans une procédure collective, le représentant agit

⁷ Société canadienne des postes c. *Lépine*, 2009 CSC 16.

fréquemment pour le compte de très grands groupes. Les décisions prises touchent non seulement le représentant et les parties défenderesses, mais aussi, potentiellement, tous les réclamants compris dans les groupes visés par le recours. Une information adéquate devient alors une condition nécessaire de la préservation des droits individuels, qu'impose l'exercice de la procédure collective. La procédure de notification joue un rôle indispensable pour permettre aux membres de connaître les effets sur eux du jugement d'autorisation ou de certification, des droits qu'il leur confère — en particulier la possibilité de s'exclure d'un recours collectif — et parfois, comme en l'espèce, d'un règlement intervenu dans le dossier. (...)

[43] (...) En matière de recours collectif, il importe que l'information nécessaire puisse être communiquée aux membres. On n'exige pas la démonstration que chaque membre a réellement été informé. Cependant, il faut que la procédure de notification soit conçue de telle manière qu'elle rende probable la communication de l'information à ses destinataires. La rédaction des avis doit prendre en considération le contexte dans lequel ils seront diffusés et, en particulier, la situation des destinataires. Des situations particulières peuvent imposer une rédaction plus précise et plus complète afin de permettre aux membres du groupe de bien comprendre les conséquences du recours collectif sur leurs droits. Ces exigences représentent un principe essentiel de la procédure relative aux recours collectifs. (...)

[13] Ainsi, le but de l'avis est pour l'essentiel d'informer les membres de l'existence de l'action collective qui les concerne, de l'identité du représentant et de leur droit de s'exclure du groupe, ainsi que des formalités et du délai pour le faire. Dans cette logique, la notification prévue à l'article 579 C.p.c., doit être comprise dans le sens de porter une information à la connaissance des personnes intéressées sans imposer un mode de transmission en particulier, lequel sera fonction des facteurs énumérés à cette disposition⁸.

[14] Les défenderesses plaignent que l'envoi d'un avis à toutes les personnes actuellement visées par l'action, alors que ces mêmes personnes risquent fort de ne plus en faire partie dans quelques mois, après la détermination définitive de la composition du groupe, va nécessairement créer de la confusion et conduire invariablement à l'obligation d'en envoyer de nouveau. Ces deux arguments, bien que méritoires, ne peuvent être retenus en l'occurrence.

[15] La méprise éventuelle parmi les membres du groupe m'apparaît constituer un effet ou un sous-produit, certes pas optimal, mais en quelque sorte inévitable, de la procédure de modification du groupe. Si, d'une part, le législateur prévoit l'envoi d'un avis aux membres, dès l'étape de l'autorisation et donc le plus tôt possible et d'autre part, on

⁸ *DeFrance c. Banque de Montréal*, 2019 QCCS 4615.

admet que la question de la composition du groupe peut toujours être soulevée à nouveau, incluant sur le fond⁹, on doit nécessairement envisager la pluralité des avis.

[16] Par ailleurs, la possibilité de renvoyer des avis rectifiant ou nuancant les informations communiquées au départ est clairement prévue par le législateur et donc ne constitue pas une procédure hors norme ou à éviter. En effet, l'article 581 C.p.c. permet au tribunal, en tout temps au cours de l'instance, d'ordonner la publication d'un autre avis, s'il l'estime nécessaire¹⁰ :

581. Le tribunal peut, en tout temps au cours de la procédure relative à une action collective, ordonner la publication ou la notification d'un avis aux membres lorsqu'il l'estime nécessaire pour la préservation de leurs droits. L'avis, qui décrit le groupe et indique le nom des parties et les coordonnées de leur avocat de même que le nom de représentant, est donné en termes clairs et concis.

[17] L'alternative préconisée par les défenderesses qui souhaitent notifier les avis uniquement après la détermination définitive de la composition du groupe m'apparaît difficilement envisageable. Si on poussait ce raisonnement à l'extrême, on risquerait dans certains cas d'attendre le jugement sur le fond, car c'est uniquement à ce moment-là que le groupe aura été délimité avec certitude.

[18] Par conséquent, l'avis à tous les membres actuels du groupe s'impose en l'occurrence. Je note en passant que le texte proposé du message texte est écrit au conditionnel : « *Si vous avez subi la panne/interruption du service sans fil national Rogers/Fido/Chatr le 19 avril 2021, vous pourriez être inclus dans l'action collective canadienne autorisée par le Tribunal.* ». On évite ainsi, minimalement, la confusion et la surprise si, au cas d'une modification du groupe, un nouvel avis est notifié. J'anticipe aussi que le site web vers lequel les personnes intéressées seront dirigées saura présenter les informations de façon complète et transparente, car c'est à l'avantage de tous. Enfin, le texte de l'avis lui-même devra être modifié en conséquence. En effet, celui proposé par les avocats des demandeurs se lira désormais comme suit :

Les demandeurs se sont vu attribuer le statut de représentants pour agir au nom de tous les Membres du Groupe au Canada. Ils allèguent dans leur action que les Membres du Groupe ont subi des dommages à la suite de l'interruption du service des réseaux Rogers, Fido et Chatr qui a débuté le 19 avril 2021.

⁹ Cela ressort clairement de l'alinéa 2 de l'article 588 C.p.c. et de la jurisprudence unanime sur cette question, voir *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 42; *Madden c. Nordia inc.* 2023 QCCA 682; *Levy c. Nissan Canada inc.*, 2021 QCCA 682; *Sibiga v. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299; *Blouin v. Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré 2 et 3, s.e.n.c.*, 2016 QCCA 77; *TD Auto Finance Services Inc./Services de financement auto TD inc. c. Belley*, 2015 QCCA 1255; *Citoyens pour une qualité de vie/Citizens for a Quality of Life v. Aéroports de Montréal*, 2007 QCCA 1274.

¹⁰ Voir à titre d'exemple : *Preisler-Banoon c. Airbnb Ireland*, 2020 QCCS 270.

La composition exacte du Groupe sera déterminée bientôt par la Cour en ce qui concerne notamment la résidence des consommateurs, et si elle est modifiée, vous en serez avisés.

Si l'action collective collectif est couronnée de succès, (tous les consommateurs au Canada correspondant au Groupe) tous les membres du Groupe mentionné ci-dessus pourraient être admissibles à recevoir une indemnisation, incluant sans limitation un remboursement partiel des frais de service ou d'abonnement, et/ou d'autres dommages-intérêts compensatoires, moraux et/ou punitifs.

Et, en version anglaise:

The Plaintiffs were ascribed the status of representative to act on behalf of all Class Members in Canada. They allege in their action that the Class Members suffered damages as of result of the service interruption to the Rogers, Fido and Chatr networks which began on April 19, 2021.

The exact composition of the Group will be determined soon by the Court with regard in particular to the residence of consumers, and if it is modified, you will be notified.

If the class action is successful, (all consumers in Canada corresponding the Class) all members of the Class mentioned above may be eligible to receive compensation, including without limitation a partial reimbursement of service or subscription fees, and/or other compensatory, moral and/or punitive damages.

[19] Bien entendu, puisque le groupe ne peut qu'être réduit et ne sera pas plus important, il n'existe pas de problème réel d'exclusion. La modification éventuelle du groupe n'aura pas d'incidence sur ceux et celles qui s'excluront après la notification de cet avis initial.

[20] Quant au mode de diffusion, il faut souligner que la notification directe constitue une façon parmi d'autres et que l'avis peut très bien prendre la forme d'un message texte envoyé au numéro de téléphone mobile de la personne¹¹. En effet, dans la mesure où dans certains dossiers on peine à retrouver ou à identifier les membres du groupe, les moyens de diffusion qui offrent un accès direct aux membres devraient être favorisés, lorsque disponibles¹². Je partage à ce propos les commentaires du juge Sheehan qui, dans l'affaire *Proulx*, indique ce qui suit au sujet de la diffusion des avis¹³ :

[9] Quant à la diffusion, il faut choisir les moyens appropriés afin de rejoindre les membres où ils et elles se trouvent. Le tribunal doit déterminer la date, la forme et

¹¹ Barreau du Québec, Actions collectives : Guide sur les avis aux membres, Montréal, Barreau du Québec, 2016, en ligne : <<https://www.barreau.qc.ca/media/sc5bnn50/guide-avis-membres-action-collective.pdf>>, p. 7.

¹² Yves LAUZON et Anne-Julie ASSELIN, « Commentaires sous l'article 579 », dans Luc CHAMBERLAND (dir.), *Le Grand Collectif. Code de procédure civile. Commentaires et annotations*, 8e éd., vol. 2 « Articles 360 à 836 », Montréal, Yvon Blais, 2023.

¹³ *Proulx c. Fortin*, 2024 QCCS 1686; voir aussi *Gauthier c. Bombardier inc.*, 2024 QCCS 3280.

le mode de la publication « en tenant compte de la nature de l'action, de la composition du groupe et de la situation géographique de ses membres ». La notification individuelle des membres « doit être privilégiée quand les circonstances le permettent ».

[10] L'objectif demeure de rejoindre le plus grand nombre de membres tout en s'assurant de respecter la proportionnalité des coûts engagés compte tenu de la nature et la finalité de la demande. Puisque le public « se compose d'une juxtaposition d'auditoires fragmentés, qu'on ne peut pas aisément rejoindre par le moyen d'un seul média », une conjonction de plusieurs moyens ou médias doit souvent être envisagée. « Les journaux, qui sont parfois utiles selon les circonstances, doivent, lorsque nécessaire, céder la place à d'autres moyens, dont ceux offerts par les nouvelles technologies dans l'esprit de l'article 26 C.p.c. ».

(Références omises)

[21] Ainsi, à titre d'exemple dans *Union des consommateurs*¹⁴, la Cour d'appel a autorisé l'envoi des avis, entre autres par courriel, accompagnant l'état de compte du client. Il faut noter cependant qu'elle ne discute pas du tout de cette question dans ses motifs, alors la valeur du précédent de cette décision est limitée au dispositif.

[22] Il est vrai que dans certains types de dossiers et notamment en droit de la consommation, comme en l'occurrence, le droit de s'exclure n'est à peu près jamais exercé. Ainsi, une publication dans un journal pourra alors être satisfaisante¹⁵. Toutefois, un avis cherche avant tout à informer que les droits et obligations d'une personne sont touchés ou en jeu. Il me semble que c'est le but premier, alors que le droit d'exclusion en est tout simplement le corollaire.

[23] Je ne vois aucune raison ni logique ni financière de procéder en l'occurrence par des médias traditionnels ou les médias sociaux, et donc par des campagnes publicitaires indirectes, alors qu'il existe une façon pratique et directe de rejoindre tous les membres du groupe. Autrement dit, il n'y aucun avantage à annoncer l'action collective au public en général (et en même temps, à personne en particulier), alors que toutes les personnes concernées peuvent être rejointes efficacement, facilement et rapidement. On pourra ainsi informer le plus grand nombre de membres tout en s'assurant de respecter la proportionnalité des coûts engagés en fonction de la nature et de la finalité de la demande¹⁶. Par conséquent, j'estime qu'un avis notifié à toutes les personnes actuellement visées par l'action collective par message texte à leurs numéros de

¹⁴ *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287.

¹⁵ *DeFrance c. Banque de Montréal*, préc. note 8; Barreau du Québec, Actions collectives : Guide sur les avis aux membres, préc. note 11, p. 5.

¹⁶ *Gauthier c. Bombardier inc.* 2024 QCCS 3280.

téléphone cellulaire constitue la solution adéquate, compte tenu surtout de la nature de l'action et de la composition du groupe.

Communication de la liste de clients

[24] Les demandeurs recherchent la communication de la liste de clients au moment pertinent, afin non seulement de faciliter la mise en œuvre du plan de notification proposé, mais aussi afin de pouvoir répondre correctement aux demandes des membres de l'action collective à la suite de la diffusion des avis. Ils se basent sur des autorités récentes qui avalisent un tel procédé¹⁷.

[25] Les défenderesses s'y opposent et plaident notamment qu'une telle ordonnance n'a aucun fondement légal et ils citent à ce propos, entre autres, le juge Gaudet qui écrit ce qui suit dans l'affaire *Magasins Best Buy*¹⁸ :

[9] La demanderesse demande ensuite qu'il soit ordonné à la défenderesse de transmettre aux avocats de la demanderesse une liste des adresses courriel des clients ayant acheté une garantie prolongée et donné leur adresse courriel lors d'un achat pendant la période visée par l'action collective ou encore de tous les clients ayant donné leur adresse courriel lors d'un achat de tout produit pendant cette période. Cette liste servirait ensuite à un publipostage de l'avis abrégé effectué par les avocats de la demanderesse.

[10] La défenderesse s'oppose également à cette demande, invoquant, d'une part, que la période visée débute ici en 2004 et, d'autre part, que les informations nominatives sur ses clients ne devraient pas faire l'objet d'une ordonnance à ce stade, invoquant à cet égard la décision de notre Cour dans l'affaire *Dubois c. Banque Nationale du Canada*.

[11] Le dossier ne permet pas de savoir dans quelle mesure la confection d'une telle liste pourrait ou non être faite et les démarches nécessaires pour la produire. Cela dit, il tombe sous le sens que l'information demandée exige un certain travail, ne serait-ce que pour effectuer les recoupements nécessaires entre plusieurs banques de données.

[12] Le Tribunal est d'avis qu'il n'est pas nécessaire dans le cadre de la présente affaire de faire effectuer un tel travail à la défenderesse et ce, afin de l'obliger à transmettre aux avocats de la demanderesse l'identité de ses clients, notamment à la lumière du fait que la période visée est effectivement très étendue et que cela va impliquer inévitablement certaines démarches. Le Tribunal partage le point de vue du juge Michel Yergeau qui s'est récemment penché sur les modalités de diffusion des avis aux membres dans un contexte de proportionnalité dans l'affaire *DeFrance c. Banque de Montréal* (2019 QCCS 4615). Le juge Yergeau estime que, dans le cadre d'un recours qui repose

¹⁷ Voir notamment *Option Consommateurs c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2023 QCCS 2388 et les autorités y citées.

¹⁸ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy*, 2019 QCCS 5316; voir aussi *Calciu c. Air Transat AT inc.*, 2021 QCCS 507.

essentiellement sur les dispositions relatives à la protection du consommateur, à propos desquels on sait que les exclusions sont peu fréquentes, pour ne pas dire rarissimes, « *il faut se garder à cette étape, par l'introduction d'un mode contraignant pour les défenderesses, de provoquer un litige incident soulevant des questions de droits fondamentaux ou de difficultés reliées aux conditions d'émission d'une injonction interlocutoire mandatoire qui aurait pour résultat de retarder le cours de l'action collective sans qu'on puisse identifier l'avantage accru qu'aurait pour les membres ce mode particulier de publication* » (par. 12).

(Référence omise)

[26] Je note que dans *Union des consommateurs*¹⁹, la Cour d'appel a ordonné à la société défenderesse de fournir aux procureurs du groupe la liste complète des personnes physiques résidant au Québec ou en Ontario qui, pendant la période pertinente étaient ses abonnées, incluant leurs noms, leurs dernières adresses, leurs numéros de téléphone connus et leurs dernières adresses de courrier électronique, mais sans discuter de cette question alors, une fois de plus, la valeur du précédent de cette décision est limitée au dispositif. Sur le même sujet, Mes Nasr et Sanscartier écrivent²⁰ :

En général, la partie défenderesse est en meilleure position pour déterminer les membres touchés par l'action collective et le représentant du groupe sera bien fondé à demander la communication de la liste après l'autorisation. En effet, c'est au représentant qu'il revient de veiller aux intérêts des membres du groupe. Se voir refuser une telle demande d'informations afin de préparer adéquatement le procès aurait pour effet de limiter les communications entre les membres et les avocats qui assurent la protection de leurs intérêts et nuirait certainement au bon déroulement de l'instance.

(Références omises)

[27] En tenant compte de ces autorités, il faut noter que l'article 169 C.p.c. ne s'applique pas en l'occurrence, car la liste devrait être probablement confectionnée par les défenderesses, plutôt qu'uniquement retrouvée et transmise. En principe, il s'agit donc d'une demande présentant toutes les caractéristiques d'une injonction mandatoire, en plus de toucher les droits et libertés fondamentaux, comme le droit à la vie privée des clients des défenderesses. Une telle ordonnance exigerait donc la satisfaction de certains critères propres à une injonction mandatoire.

¹⁹ *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287.

²⁰ Maxime NASR et Victoria SANSCARTIER, « "I'm gonna make him an offer he can't refuse" : les limites aux communications avec les membres », dans S.F.C.B.Q., vol. 520, Colloque national sur l'action collective – Développements récents, 2022, p. 123-148.

[28] Cependant, il n'est pas nécessaire de se pencher sur cette question, car la demande, telle que formulée, apparaît prématurée. En effet, dans l'affaire *Samsung*, le juge Sheehan affirme ce qui suit²¹ :

[50] Once a class action has been authorized and the opt-out period has concluded, the status of class members is very close to that of a party to the proceedings. At that stage, the duty of class counsel to protect the interests of all class members is unambiguous. All members are equal and enjoy the same rights regardless of how involved they wish to be in the proceedings. Communications between class counsel and class members may be useful to provide information about the proceedings and the rights of class members, gathering facts about the individual claim of each class members, identifying adequate witnesses for trial, etc.

(Je souligne)

[29] C'est donc uniquement lorsque le groupe sera finalement défini, ses membres connus et surtout, la période d'exclusion terminée, que la liste de membres ou de clients deviendra indispensable aux représentants et à leurs avocats. On se retrouvera alors tout simplement dans une dynamique de la relation classique avocat/représentant – client²². C'est seulement à ce moment que les renseignements demandés pourront ou devront être communiqués.

[30] Or, la présente action collective n'est pas encore arrivée à cette étape. La liste que les demandeurs recherchent ne servira en réalité qu'à contacter les membres potentiels pour leur notifier l'avis aux membres, ainsi que les aiguiller vers la page web portant sur la présente action collective. Il n'est pas encore question de préparer le procès, contacter certains membres, recueillir des informations, etc. Ainsi, l'objectif recherché peut être atteint sans communiquer la liste, telle que demandée. En effet, seuls les numéros de téléphone sont nécessaires à cette fin. Par conséquent, sans divulguer la liste de clients demandée, pour l'instant, une liste dénominalisée des numéros de téléphone pertinents suffira.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[31] **ACCUEILLE** l'avis de gestion en partie;

[32] **ORDONNE** la notification des avis aux membres en annexe A et B de ce jugement, selon les paramètres prescrits à l'annexe C de ce jugement, par Concilia Services Inc. (ou un autre tiers convenu par les parties) à tous les membres actuels du groupe;

²¹ *Option Consommateurs c. Samsung Electronics Canada Inc.*, préc. note 17.

²² *Option Consommateurs c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2023 QCCA 19.

[33] **ORDONNE** aux défenderesses de communiquer à Concilia Services Inc. (ou un autre tiers convenu par les parties), la liste dépersonnalisée des numéros de téléphone des membres actuels du groupe, comprenant uniquement le numéro de téléphone et ne permettant pas d'identifier la personne rattachée à ce numéro;

[34] **REJETTE** l'avis de gestion quant au reste;

[35] **AVEC** frais de justice à suivre, sauf en ce qui concerne les frais de notification de l'avis aux membres, à la charge des défenderesses.



LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

Me David Assor
LEX GROUP INC.
Avocat des demandeurs

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

Date d'audience : Le 10 décembre 2024

ROGERS, FIDO AND CHATR – ACTION COLLECTIVE QUÉBÉCOISE NATIONALE**ACTION COLLECTIVE CONCERNANT L'INTERRUPTION DE SERVICE SANS-FIL
QUI A DÉBUTÉ LE 19 AVRIL 2021****Avis Aux Membres du Groupe****VOUS N'AVEZ RIEN À PAYER**

Le 20 février 2024, la Cour Supérieure du Québec a autorisé l'exercice d'une action collective nationale contre **Rogers Communication Inc., Rogers Communications Canada Inc. et Fido Solutions Inc. Canada Inc.** (ci-après collectivement le « **Groupe Rogers** ») au nom du Groupe suivant :

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

(ci-après le « **Groupe** » ou les « **Membres du Groupe** »)

Les demandeurs se sont vu attribuer le statut de représentants pour agir au nom de tous les Membres du Groupe au Canada. Ils allèguent dans leur action que les Membres du Groupe ont subi des dommages à la suite de l'interruption du service des réseaux Rogers, Fido et Chatr qui a débuté le 19 avril 2021.

La composition exacte du Groupe sera déterminée bientôt par la Cour en ce qui concerne notamment la résidence des consommateurs, et si elle est modifiée, vous en serez avisés.

Si l'action collective collectif est couronnée de succès, tous les membres du Groupe mentionné ci-dessus pourraient être admissibles à recevoir une indemnisation, incluant sans limitation un remboursement partiel des frais de service ou d'abonnement, et/ou d'autres dommages-intérêts compensatoires, moraux et/ou punitifs.

En tant que Membre du Groupe, **vous n'avez pas à payer les honoraires d'avocats** qui seront payés à partir des dommages-intérêts qui peuvent être accordés dans le cadre de l'action collective, le cas échéant. La Cour sera appelée à se prononcer sur le caractère raisonnable des honoraires des Avocats du Groupe. En cas de succès, les demandeurs demanderont également à la Cour de condamner le **Groupe Rogers** à payer les frais et dépenses juridiques de leurs avocats, en plus du montant réclamé pour les Membres du Groupe. Toutefois, la Cour peut également décider que ces honoraires et frais seront **déduits** des montants dus au groupe, le cas échéant.

Informations pertinentes concernant le déroulement de l'action collective :

1. Cette action collective se déroulera dans le **district judiciaire de Montréal**.
2. **Les principales questions de fait et de droit à déterminer collectivement par le tribunal sont les suivantes:**
 - (a) Rogers Communication inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. ont-elles commis une faute relativement au service de téléphonie cellulaire le ou vers le 19 avril 2021?
 - (b) Rogers communications inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. sont-elles responsables envers les membres du groupe des autres frais de service ou d'abonnement que le remboursement déjà crédité ?
 - (c) Rogers communications inc., Rogers Communications Canada inc. ou Fido Solutions inc. sont-elles responsables envers les membres du groupe des autres dommages subis, notamment des dommages compensatoires, moraux et/ou punitifs, et si oui, pour quel montant ?
3. **La Cour, après avoir tranché les questions susmentionnées, décidera s'il y a lieu:**

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

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

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

LE TOUT avec intérêt plus l'indemnité additionnelle édictée au *Code civil du Québec*, plus tous les frais de justice incluant les honoraires des experts et des frais d'avis aux membres du groupe;
4. **Si vous désirez vous exclure de l'action collective**, vous devez en aviser le greffier de la Cour supérieure du Québec, district de Montréal au plus tard le **[DATE, 30 jours suivant la date de l'avis]**, par courrier recommandé ou certifié à l'adresse suivante:

Cour Supérieure du Québec

Amram et al. vs. Rogers Communication Inc. et al (500-06-001144-217)
1 Rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec, Canada, H2Y 1B6

Avec copie aux avocats du Groupe (par courriel si possible):

Lex Group Inc.

4101 rue Sherbrooke Ouest
Westmount, Québec, H3Z 1A7
Courriel: info@lexgroup.ca

Vous **devez** indiquer clairement que vous souhaitez vous exclure de l'action collective *Amram et al. vs. Rogers Communication Inc. et al (500-06-001144-217)*.

Un Membre du Groupe ne peut plus demander l'exclusion du groupe après le **[DATE]**, à moins d'y être expressément autorisé par le tribunal. Tout Membre du Groupe qui n'a pas demandé à s'exclure de la manière décrite ci-dessous sera lié par les jugements qui seront rendus dans le cadre de l'action collective.

Si vous souhaitez être inclus dans l'action collective, **vous n'avez rien à faire et rien à payer.**

En tant que Membre du Groupe, **vous avez le droit d'intervenir** dans la présente action collective, de la manière prévue par la loi.

Pour plus d'informations sur l'action collective :

Veuillez visiter la page Web dédiée à cette action collective sur le site Web des Avocats du Groupe: <https://www.lexgroup.ca/fr/classaction/rogers-fido-chatr-interruption-de-service-sans-fil-du-19-avril-2021-action-collective-nationale/>

ou contactez les Avocats du Groupe confidentiellement aux coordonnées suivantes (vos informations et communications avec les Avocats du Groupe demeureront confidentielles):

Lex Group Inc.
4101 rue Sherbrooke Ouest
Westmount, Québec, H3Z 1A7
Téléphone: (514) 451-5500 (poste 101)
Télécopieur: (514) 940-1605
Courriel: info@lexgroup.ca
Site Web: www.lexgroup.ca

Vous pouvez également consulter le Registre des actions collectives où toutes les actions collectives doivent être publiées à l'adresse suivante :
<https://www.registredesactionscollectives.quebec/>

**LA DISSÉMINATION DU PRÉSENT AVIS A ÉTÉ ORDONNÉE ET AUTORISÉE PAR
LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC.**

ROGERS, FIDO AND CHATR - NATIONAL CLASS ACTION**CLASS ACTION AUTHORIZED CONCERNING THE WIRELESS SERVICE
INTERRUPTION WHICH BEGAN ON APRIL 19, 2021****NOTICE TO CLASS MEMBERS****YOU HAVE NOTHING TO PAY**

On February 20, 2024, the Superior Court of Quebec authorized the bringing of a national class action against **Rogers Communication Inc., Rogers Communications Canada Inc. and Fido Solutions Inc.** (hereinafter collectively the “**Rogers Group**”) on behalf of the following Class:

All consumers in Canada who had and/or were using an existing “Rogers”, “Rogers for Business”, “Fido” and/or “Chatr” account, wireless line (cellular phone number) or contract, and who had their services interrupted on or about April 19, 2021; (hereinafter the “**Class**” or “**Class Members**”).

The Plaintiffs were ascribed the status of representative to act on behalf of all Class Members in Canada. They allege in their action that the Class Members suffered damages as of result of the service interruption to the Rogers, Fido and Chatr networks which began on April 19, 2021.

The exact composition of the Group will be determined soon by the Court with regard in particular to the residence of consumers, and if it is modified, you will be notified.

If the class action is successful, all members of the Class mentioned above may be eligible to receive compensation, including without limitation a partial reimbursement of service or subscription fees, and/or other compensatory, moral and/or punitive damages.

As Class Member, **you do not have to pay for the attorney fees** which will be paid from the damages that may be awarded through the class action, if applicable. The Court will be asked to decide the reasonableness of Class Counsel legal fees. In case of success, the Plaintiffs will also ask the Court to condemn the **Rogers Group** to pay their Class Counsel's legal fees and expenses, in addition to the amount claimed for the Class Members. The Court may however also decide that such fees and costs will be deducted from the amounts owed to the Class, if any.

Relevant information concerning the progress of the class action:

1. This class action will be brought in the **District of Montreal**.
2. The Court will have to resolve the following principal issues / questions of fact and law:

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

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

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

3. The Court, after having resolved the above questions, will decide if it should:

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

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

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

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

4. If you wish to exclude yourself from the class action, you have to notify the clerk of the Superior Court of Quebec, District of Montreal no later than [DATE, X days following the date of the notice], by registered or certified mail to the following address:

Superior Court of Québec

Amram et al. vs. Rogers Communication Inc. et al (500-06-001144-217)
1 Notre-Dame Street East, Montreal, Quebec, Canada, H2Y 1B6

with a copy to the class counsel (by email if possible):

Lex Group Inc.
4101 Sherbrooke Street West
Westmount, Quebec, H3Z 1A7
Email: info@lexgroup.ca

You **must** clearly state that you wish to exclude yourself from the class action *Amram et al. vs. Rogers Communication Inc. et al* (500-06-001144-217)

A Class Member can no longer request exclusion from the class after **[DATE]**, unless specifically authorized by the Court.

As provided by the law, a Class Member who has not requested exclusion is bound by any judgment that may be rendered in the class action to be.

If you wish to be included in the class action, **you have nothing to do and nothing to pay.**

As a Class Member, **you have the right to intervene** in the present class action, in the manner provided for by law.

For more information on the class action:

Please visit the webpage dedicated to this class action on the Class Counsel's website:
<https://www.lexgroup.ca/classaction/rogers-fido-chatr-april-19-2021-wireless-service-outage-national-class-action/>

or contact the class counsel confidentially at the following coordinates (your information and communications with Class Counsel will remain confidential):

Lex Group Inc.
4101 Sherbrooke Street West
Westmount, QC, H3Z 1A7
Telephone: (514) 451-5500 (ext. 101)
Fax: (514) 940-1605
Email: info@lexgroup.ca
Website: www.lexgroup.ca

You can also consult the central Registry of class actions where all class actions proceedings must be published at: <https://www.registredesactionscollectives.quebec/en>

THE PUBLICATION OF THIS LONG FORM NOTICE TO CLASS MEMBERS HAS BEEN APPROVED AND ORDERED BY THE SUPERIOR COURT OF QUÉBEC.

1. Les avis, dans les deux langues, seront publiés par les avocats du groupe sur le site Web de leur cabinet et sur le Registre des actions collectives.
2. Les avocats du groupe enverront les avis (dans les deux langues) par courrier électronique à toutes les personnes s'étant inscrites auprès d'eux dans cette affaire.
3. Un (1) message texte bilingue sera envoyé à « tous les clients de Rogers, Fido et Chatr au Canada qui possédaient et/ou utilisaient un compte « Rogers », « Rogers pour Entreprises », « Fido » et /ou compte « Chatr », ligne sans fil (numéro de téléphone cellulaire) ou contrat, le 19 avril 2021. Le texte ci-dessous comprendra un lien vers la page Web des avocats du groupe concernant cette affaire (qui comprend des informations sur le recours collectif et des copies des avis, jugements et procédures pertinents). Si un (1) message texte bilingue est trop long ou trop difficile à envoyer, deux (2) messages texte seront envoyés : un (1) en anglais et un (1) en français, à moins que les défenderesses possèdent déjà la préférence linguistique pour chaque destinataire et consentent à communiquer cette information à l'administrateur chargé de l'envoi.
4. Les défenderesses colligeront et fourniront la liste complète de numéros de téléphone à un administrateur tiers, Concilia Services Inc. (anciennement Velvet Payments), pour envoyer les messages texte.
5. Un communiqué de presse national sur les avis sera publié, dans les deux langues, via le site Web newswire.ca.
6. Les défenderesses assumeront tous les frais liés au programme de notification ci-dessus, y compris tous les frais et débours de l'administrateur, le cas échéant.

MESSAGE TEXTE:**ANGLAIS:**

ROGERS / FIDO / CHATR– April 19, 2021, Wireless Service Outage – Canadian Class Action Authorized. If you experienced the Rogers/Fido/Chatr national wireless service outage/interruption on April 19, 2021, you may be included in a Court authorized Canadian class action. Click here for more information and to consult the Court ordered formal Notice to Class Members. The Superior Court of Quebec has ordered the sending of the present SMS.

FRANÇAIS :

ROGERS / FIDO / CHATR – Interruption du service sans fil le 19 avril 2021 – Action collective canadienne autorisée. Si vous avez subi la panne/interruption du service sans fil nationale Rogers/Fido/Chatr le 19 avril 2021, vous pourriez être inclus dans l'action collective canadienne autorisée par le Tribunal. Cliquez ici pour plus d'information et afin de consulter l'avis formel aux membres du groupe, tel qu'ordonné par le Tribunal. La Cour supérieure du Québec a ordonné l'envoi du présent message texte.