

## COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE RICHELIEU  
LOCALITÉ DE SOREL-TRACY  
« Chambre civile »

N° : 765-32-004023-124

DATE : 11 AVRIL 2013

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARC-NICOLAS FOUCAULT, J.C.Q.**

---

**MICHEL BINET**  
Demandeur

c.

**SOCIÉTÉ TÉLÉ-MOBILE (TELUS QUÉBEC)**  
Défenderesse

---

### JUGEMENT

---

[1] M. Binet réclame 1 910,89 \$ représentant la somme qu'il a versée pour un contrat de service de téléphonie mobile.

#### **LES FAITS**

[2] Le 25 janvier 2011, M. Binet se présente à un bureau de Telus afin d'obtenir un service de téléphonie mobile. Comme il opère son service de consultant à partir de sa résidence de Varennes, il est impératif qu'il puisse utiliser son téléphone mobile à cet endroit.

[3] C'est dans ce contexte qu'il signe un contrat de service de 36 mois avec Telus. À ce moment, la représentante de Telus lui remet toute la documentation d'usage sans l'aviser que des zones peuvent ne pas être couvertes par le service.

[4] C'est effectivement le cas chez M. Binet. Il n'a jamais pu obtenir le service de téléphonie mobile de Telus à sa résidence. Pour utiliser son appareil, il doit sortir de sa résidence.

[5] Pendant toute l'année qu'a duré le contrat, outre l'impossibilité d'obtenir le service, M. Binet a dû se déplacer à plusieurs reprises pour rencontrer des représentants de Telus. Les solutions offertes font en sorte que M. Binet achète de l'équipement supplémentaire, change de téléphone, etc., toujours avec le même résultat; il n'y a pas de service disponible.

[6] Il est maintenant client d'une autre compagnie de téléphonie mobile et celle-ci peut lui fournir le service moyennant certains accommodements. Malgré toutes les demandes de M. Binet, cette solution n'a jamais été offerte par Telus.

[7] Telus soutient qu'elle met en garde ses clients que certaines zones peuvent ne pas être desservies par leur service. C'est par une mention du contrat référant à une clause externe sur le site Internet de la compagnie qu'on y mentionne que « Les zones de couverture et la connectivité à l'intérieur de celles-ci dépendent de la disponibilité des installations réseau. »

[8] Selon Telus, ses obligations son limitées par les capacités techniques du réseau.

### **ANALYSE ET DÉCISION**

[9] Comme la preuve à l'effet que le service ne pouvait être offert à la résidence de M. Binet n'est pas contestée, il s'agit de déterminer si la limitation mentionnée exonère Telus de remplir ses obligations contractuelles de fournir un service de téléphonie mobile à M. Binet.

[10] Le Tribunal doit analyser les faits en l'espèce en regard des règles régissant les contrats d'adhésion. En cette matière, en cas de doute quant à son interprétation, le contrat doit être interprété en faveur de l'adhérent. Aussi, une clause externe au contrat est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance de l'adhérent.<sup>1</sup>

[11] En l'espèce, la clause contenue dans un document sur Internet à laquelle le contrat renvoie est une clause externe. Telus n'est pas en mesure de démontrer que cette clause a été portée à la connaissance de M. Binet. Le Tribunal ne peut donc appliquer cette restriction au présent dossier.

[12] Qui plus est, la preuve démontre que lorsque M. Binet signe le contrat de service, la représentante de Telus n'a pas porté à sa connaissance les restrictions quant au service fourni. De plus, il est plausible que M. Binet ait cru avoir accès au service de Telus. En effet, il habite dans une région urbaine qui est desservie par la plupart des services d'utilités publiques.

---

<sup>1</sup> Code civil du Québec, articles 1379, 1432 et 1435

[13] Enfin, les règles élémentaires de bonne foi doivent gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution.<sup>2</sup>

[14] On peut conclure de la preuve présentée que Telus n'a pas rencontré cette exigence en laissant M. Binet seul avec son problème pendant un an.

[15] Par conséquent, Telus n'a pas rencontré ses obligations contractuelles.

[16] Toutefois, la somme réclamée par M. Binet ne peut être accordée en totalité puisque se serait faire fi du service qu'il a reçu alors qu'il n'était pas à sa résidence. Il aura donc droit au remboursement du coût du téléphone (550,98 \$) et des accessoires (34,18 \$) et de la moitié des frais de service (390 \$).

[17] Dans les circonstances, le Tribunal peut arbitrer une somme qu'il considère raisonnable en regard de la preuve présentée.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

**ACCUEILLE** en partie la requête;

**CONDAMNE** Société Télé-Mobile (Telus Québec) à payer à Michel Binet la somme de 975,16 \$ plus les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 4 mai 2012 ainsi que les frais judiciaires de 103 \$.

---

MARC-NICOLAS FOUCAULT, J.C.Q.

Date d'audience : 25 février 2013

---

<sup>2</sup> Code civil du Québec, article 1375