

LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL : à qui la victoire?

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2015

Rapport publié par :



6226, rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Membres individuels

Rédaction du rapport

– Sophy Lambert-Racine

Direction de rédaction

– Me Marcel Boucher

ISBN : 978-2-923405-61-2



Union des consommateurs est membre de
l'Organisation internationale des consommateurs (CI),
une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

Union des consommateurs received funding from Industry Canada's Contributions Program for Non-profit Consumer and Voluntary Organisations. The views expressed in the report are not necessarily those of Industry Canada or the Government of Canada.

© Union des consommateurs — 2015

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau.....	5
1. INTRODUCTION.....	6
2. LES SERVICES SANS FIL : UN ÉTAT DES LIEUX	10
2.1 Des services utiles	10
2.2 Utiles, mais dispendieux.....	13
2.3 ...et l'objet de l'ire des consommateurs	17
2.4 Rappel chronologique : la mise en œuvre de remèdes	20
2.4.1 Changements par les législateurs provinciaux.....	20
2.4.2 Mesures fédérales.....	24
2.5 Le code sur les services sans fil.....	26
2.5.1 Rappel chronologique.....	26
2.5.2 Faits saillants des débats	29
2.5.3 Annonce du Code.....	31
2.5.4 Et après... ..	32
3. LES EFFETS DU CODE	36
3.1 Méthodologie.....	38
3.1.1 Précisions et limites méthodologiques	39
3.1.2 Analyse, point par point.....	40
3.2 Résultats de l'analyse	41
a) Clarté et langage simple	41
b) A Clarté (A1. langage simple).....	41
c) A Clarté (A3. Services illimités)	44
d) B 1. iv contrats et documents connexes (Principales modalités et autres aspects du contrat)	49
e) C1 Résumé des renseignements essentiels	61
f) E1, 2 et 3 : Avis d'itinérance internationale, limite associée aux frais d'itinérance et frais excédentaires de données	67
g) F1 Déverrouillage	73
h) G2 et G 3 Frais de résiliation anticipée	77
i) G4 Période d'essai	87
j) G6 Prolongation du contrat.....	91
k) H1 Dépôt de garantie	95

4.	POINT DE VUE DES INTERVENANTS	99
4.1	Les effets du code... ..	100
4.4.1	Sur la clarté de l'information	100
4.4.2	Sur les pratiques commerciales.....	102
4.4.3	Les succès	104
4.4.4	Les échecs	105
4.4.5	Sur les frais de résiliation.....	106
4.4.6	L'épineuse question des hyperliens comme clause externe	106
4.4.7	Protection des consommateurs et services sans fil : quelques suggestions	109
5.	CONCLUSION	111
6.	RECOMMANDATIONS.....	114
	MÉDIAGRAPHIE	120
	ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES TRANSMIS AUX PARTICIPANTS	125

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

1. Introduction

Quiconque ouvre l'œil dans les lieux publics ne pourra s'empêcher de remarquer la quantité phénoménale de passants qui ont les yeux rivés sur leur écran de téléphone portable, occupés à fureter sur les réseaux sociaux, à lire les manchettes, à composer un message texte, ou à regarder la vidéo virale du jour. D'autres, des écouteurs branchés à leur appareil, écoutent de la musique, ou semblent se parler à eux-mêmes à voix haute...

Il ne fait aucun doute que l'usage des téléphones cellulaires s'est grandement démocratisé au fil de la dernière décennie ; la majorité des consommateurs canadiens possèdent désormais un tel appareil¹, qui, pour plusieurs, constitue évidemment beaucoup plus qu'une simple manière de communiquer lors des déplacements. Les services sans fil peuvent désormais remplacer tout un ensemble de services filaires, plusieurs ne dépendant maintenant que de leur téléphone portable pour faire des appels téléphoniques, et même, dans certains cas, pour avoir accès au Web.

Sans même vouloir débattre de l'épineux sujet de l'état de la concurrence dans ce secteur, il va sans dire que les services sans fil constituent la bête noire des consommateurs, si l'on s'en fie aux nombreuses plaintes qu'ils ont à formuler: erreur sur les factures ou quiproquos liés au contrat...

Ne nommer que quelques-uns des sujets de plaintes qui ont fait couler beaucoup d'encre au cours des dernières années signale déjà l'ampleur du problème : frais de résiliation exorbitants, obligation pour le consommateur de fournir un préavis de 30 jours avant la résiliation effective du contrat, renouvellement automatique des contrats à durée déterminée, verrouillage systématique des appareils, frais de données mobiles et d'itinérance dans les quatre ou cinq chiffres, etc.

Les sources de plaintes dans le secteur des services sans fil sont si nombreuses que plusieurs instances gouvernementales sont successivement intervenues en vue d'encadrer certaines des pratiques commerciales des fournisseurs de services sans fil. En effet, plusieurs modifications législatives et réglementaires ont eu des effets d'abord exclusivement sur les nombreux problèmes contractuels, qu'il s'agisse de mieux encadrer l'information offerte au consommateur avant et au moment de la conclusion du contrat, ou d'interdire certaines pratiques de commerce jugées abusives.

¹ En 2013, le nombre d'abonnés aux services sans fil atteignent 28,4 millions. **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES**. *Rapport de surveillance des communications 2014*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, octobre 2014, 326 pages. Voir page V.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf> (document consulté le 29 avril 2015).

Ces encadrements ont d'abord été imposés par différentes provinces, mais le débat s'est rapidement transporté au fédéral. En effet, le CRTC a terminé en 2013 une vaste consultation – qui a attiré plus de 5000 intervenants – en vue d'encadrer les pratiques dans les secteurs des services sans fil. Cette consultation avait pour objet « *d'assurer que les consommateurs sont en mesure de participer de manière informée et efficace dans le marché concurrentiel, et afin de remplir les objectifs de la politique canadienne de télécommunication* ». Pour ce faire, le Conseil a déterminé qu'il y avait lieu « *d'élaborer un code obligatoire pour assurer la clarté et encadrer le contenu des contrats de services sans fil mobiles*². »

Ainsi, comme l'auront fait différents gouvernements provinciaux avant lui, le CRTC s'est attaqué à l'épineuse question de la réglementation des contrats de services sans fil, dans le but d'assurer que l'information offerte aux consommateurs est claire et en vue d'assainir les pratiques du marché. Cependant, à la différence des provinces qui ont compétence en matière contractuelle, la compétence exclusive du Conseil en matière de réglementation des télécommunications lui a permis d'intervenir sur un ensemble de pratiques qui dépasse les seules questions de la forme et du contenu des contrats. Il s'est également attaqué à d'autres problèmes pour lesquels aucun encadrement n'était prévu jusqu'à ce jour : notamment la question des factures surprise (*bill shocks*) qu'entraîne le dépassement des limites d'usage imposées par les fournisseurs. Le Conseil a aussi imposé certaines mesures destinées à faciliter la mobilité des consommateurs, réduisant la durée des contrats, obligeant les fournisseurs à offrir le déverrouillage des appareils ainsi que des périodes d'essai pendant lesquelles les consommateurs peuvent se départir de leur contrat (et retourner, le cas échéant leur appareil) sans payer de frais de résiliation.

Ces changements, qualifiés notamment, selon les commentateurs, de « nouvelle ère³ », de « soulagement du portefeuille⁴ » ou de « petites avancées⁵ », ont fait couler beaucoup d'encre : l'arrivée d'un Code sur les services sans fil signalait l'entrée en vigueur d'un encadrement serré qui allait toucher le plus grand nombre d'utilisateurs d'appareils mobiles à travers le pays, puisqu'il est applicable dans toutes les provinces, y compris dans celles qui s'étaient abstenues de légiférer dans ce secteur.

² **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** Décision de télécom 2012-556 : *Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 11 octobre 2012. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-556.htm> (page consultée le 29 avril 2014).

³ **AUGER, Samuel.** *L'industrie du cellulaire: mutation et prix à la hausse*, Le Soleil, Québec, Canada, 5 octobre 2013. <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/consommation/201310/05/01-4696773-lindustrie-du-cellulaire-mutation-et-prix-a-la-hausse.php> (page consultée le 29 avril 2015).

⁴ **NOWAK, Peter.** *New wireless code could hike smartphone price*, CBC News, CBC, Montréal, Québec, Canada, 4 juin 2013 <http://www.cbc.ca/news/technology/new-wireless-code-could-hike-smartphone-price-1.1373880> (page consultée le 29 avril 2015).

⁵ **DESJARDINS, François.** *Téléphonie sans fil - Le CRTC sonne le glas des contrats de trois ans*, Le Devoir, Montréal, Québec, Canada, 4 juin 2013. <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/379787/le-crtc-sonne-le-glas-des-contrats-de-trois-ans> (page consultée le 29 avril 2015).

Cependant, quoique les réactions aient d'abord été généralement positives, des préoccupations au sujet du Code se sont fait entendre dans les mois qui ont suivi son entrée en vigueur, qui portaient notamment sur l'impact du Code sur la durée des contrats, les prix des forfaits et les frais de résiliation⁶. Finalement, le Code a été à la fois encensé et critiqué aussi bien par les consommateurs que par les fournisseurs. Évidemment, puisque les décisions portant sur le Code ont réaffirmé le caractère « concurrentiel » des services sans fil, les tarifs imposés dans ce secteur restent déréglementés, et donc, à l'entière discrétion, ou presque, de l'industrie.

Malgré les critiques sur les choix faits par le CRTC sur ce qui devait (ou non) être réglementé dans le secteur des services sans fil, il est indéniable que le Code a apporté de nombreux changements sur le marché canadien, ne serait-ce qu'en uniformisant, au moins partiellement, les obligations relatives au contrat à travers le pays et en limitant les dégâts liés aux factures surprises. On peut toutefois se questionner sur l'efficacité de certaines mesures. Par exemple, bien que les fournisseurs soient maintenant obligés d'offrir des services de déverrouillage, ces frais restent inexplicablement élevés (ils sont rarement offerts en deçà de 50 \$) ; les frais excédentaires causés par les données mobiles sont plafonnés, mais pas ceux qui sont occasionnés par les minutes ou les messages textes ; des périodes d'essai ont beau être offertes aux consommateurs, elles ne sont pas toujours publicisées de manière adéquate ; etc.

Un état des lieux s'impose. En effet, dans une tentative d'éviter de porter atteinte au libre jeu du marché et pour répondre aux préoccupations exprimées par toutes les parties – incluant les fournisseurs de services – dans le cadre des consultations à ce sujet, force est de constater que plusieurs obligations au Code ont été conçues de sorte qu'elles permettent un éventail de pratiques à l'industrie lorsque vient le temps de les mettre en œuvre. Ces différentes pratiques reflètent-elles adéquatement les objectifs réels poursuivis par ce code de conduite. Y a-t-il des failles dans la version actuelle du Code sur les services sans fil qui l'empêchent d'atteindre tous ses buts? Le Code protège-t-il adéquatement les consommateurs contre les pratiques commerciales qui ont fait l'objet de doléances lors des consultations ? Qu'en pensent les acteurs de l'industrie et les experts ? Au final, les consommateurs sont-ils sortis vainqueurs de cette lutte contre les pratiques indésirables des fournisseurs?

Au moyen de notre revue de littérature, nous identifierons les principales sources de plaintes des consommateurs au sujet des services sans fil au fil des ans. Nous survolerons ensuite l'ensemble des mesures mises en place par les autorités provinciales et fédérales pour pallier ces problèmes. Nous étudierons ensuite les arguments qui ont mené à l'élaboration du Code sur les services sans fil par le CRTC, identifierons les principaux débats qui ont enflammé les consultations, identifierons les priorités mises de l'avant par le Conseil et terminerons avec un survol des réactions suite au dévoilement et à l'entrée en vigueur du Code.

⁶ Voir notamment

CBC NEWS, *Wireless carriers hike prices across Canada*, CBC, Montréal, Québec, Canada, 17 mars 2014, <http://www.cbc.ca/news/business/wireless-carriers-hike-prices-across-canada-1.2575886> et

DORBY, Christine. *Cellphone carriers lose court challenge over CRTC wireless code*, The Globe and Mail, Toronto, Ontario, Canada, 19 mai 2015. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/wireless-carriers-lose-legal-challenge-of-new-wireless-code/article24501657/> (pages consultées le 20 mai 2015).

Par la suite, nous procéderons à une analyse détaillée de plusieurs articles du Code, en particulier ceux qui allouent une certaine souplesse d'application à l'industrie. Nous analyserons, article par article, la signification propre de ces obligations au Code et leurs objectifs, soulignerons les sources d'ambiguïtés ou de flexibilité, selon les cas, dans les textes adoptés, et recenserons en parallèle la manière dont un ensemble de fournisseurs canadiens s'y sont conformés. Nous soulignerons les bons et les mauvais coups que nous aurons identifiés au moyen de cette analyse.

Nous avons soumis quelques-uns des faits saillants de cette analyse aux interlocuteurs qui ont participé à l'élaboration du Code sur les services sans fil, et les avons interrogés sur leur perspective sur l'impact du Code. Nous rapporterons les avis reçus. Nous terminerons finalement avec un ensemble de conclusions et recommandations. Au final, nous mettrons en perspective les avancées en matière de protections pour les consommateurs que le Code a rendues possibles et les nombreuses étapes qu'il reste à franchir pour assainir davantage les pratiques commerciales et la clarté des contrats, de sorte que les réglementations mises en place par le Conseil pour réduire les doléances dans ce secteur apportent réellement tous les effets recherchés par le tribunal administratif.

2. Les services sans fil : un état des lieux

2.1 Des services utiles

La presque totalité des ménages canadiens est abonnée à des services téléphoniques. Selon le CRTC, le taux de pénétration est demeuré relativement stable, à plus de 99 % depuis 2008. En 10 ans, le taux de pénétration des services sans fil a de son côté grimpé de 30 points de % (58 %) ; de 51,6 % en 2002, il a atteint 81,4 % en 2012. Les taux de pénétration par provinces ne sont toutefois pas égaux : Il est de 90 % en Alberta, mais de seulement 70,4 % au Québec⁷. Les téléphones intelligents sont adoptés par 62 % des Canadiens⁸.

Si la majorité des usagers dépendent à la fois de service de téléphonie filaire, à la maison, et de services sans fil, le rapport souligne que les consommateurs à faible revenu ont davantage tendance à faire un choix, plutôt que d'être abonné aux deux types de services. On constate également un changement de comportement chez les consommateurs, qui dépendent de moins en moins des services traditionnels et choisissent de plus en plus de se tourner vers les téléphones cellulaires. En effet, alors qu'en 2002, seulement un maigre 1,7 % de la population ne disposait exclusivement que de services sans fil comme moyen de communication téléphonique, ce chiffre a grimpé à 15,7 % en 2012, se rapprochant de plus en plus du taux de ceux ne disposent que de téléphonie filaire, un taux qui s'établit maintenant à 17,8 % (une chute de 62 % en 10 ans). Ce sont les jeunes ménages qui privilégient davantage l'utilisation exclusive du téléphone cellulaire, mais cette tendance gagne aussi légèrement en popularité chez les 55 ans et plus⁹.

⁷ *Op. cit.*, note 1, **CRTC**, *Rapport de surveillance 2014*. Voir pp. 14-15, tableau 2.0.8.

⁸ *Id.*, p. 221 graphique 5.5.9.

⁹ **STATISTIQUES CANADA**. *Enquête sur le service téléphonique résidentiel*, Statistique Canada Ottawa, Ontario, Canada, 2013. <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/140623/dq140623a-fra.htm> (page consultée le 29 avril 2015).

Tableau 1
Taux de pénétration des services téléphoniques au Canada
Abonnés des services filaires et sans fil mobiles par 100 ménages¹⁰

Année	Services filaires	Services sans fil mobiles	Services filaires et/ou sans fil mobiles	Filaire seulement	Sans fil mobiles seulement
2002	97,0	51,6	98,7	47,1	1,7
2003	96,3	53,9	98,8	44,9	2,5
2004	96,2	58,9	98,9	40,0	2,7
2005	94,0	s.o.	98,8	s.o.	4,8
2006	93,6	66,8	98,6	31,8	5,0
2007	92,5	71,9	98,8	26,9	6,3
2008	91,1	74,3	99,1	24,8	8,0
2009	89,3	77,2	99,3	22,1	10,0
2010	89,1	78,2	99,3	21,1	10,2
2011	86,5	79,4	99,3	19,9	12,8
2012	83,5	81,4	99,2	17,8	15,7

Sources : Statistique Canada, *Abordabilité (2002-2007)* et *Enquête sur le service téléphonique résidentiel (2008-2012)*

Il faut reconnaître, également, que l'utilité des téléphones cellulaires a grandement évolué au fil des ans. Alors que l'avantage des services sans fil à leurs balbutiements était leur portabilité ; les appareils intelligents qui sont aujourd'hui communément utilisés, en plus d'avoir une portabilité encore plus grande, servent à bien plus que les simples appels vocaux. Selon le rapport de surveillance des communications du CRTC de 2014, une majorité d'utilisateurs se servaient aussi de leur appareil pour envoyer des messages textes (plus de 90 %), accéder à Internet (84 % des anglophones et 77 % des francophones), notamment pour envoyer des courriels (74 % des anglophones et 62 % des francophones) et fréquenter les réseaux sociaux (50 %)¹¹. Pour plusieurs, l'usage d'Internet sur les téléphones portables dépasse même maintenant celui des appels vocaux¹². Ainsi, les services de voix ne représentent plus que 25 % de l'ensemble des revenus des services mobiles¹³.

¹⁰ *Op. cit.*, note 1, CRTC, *Rapport de surveillance 2014*. Voir pp. 14-15, tableau 2.0.8.

¹¹ *Op. cit.*, note 1, CRTC, *Rapport de surveillance 2014*. Voir p. 224, graphique 5.5.12.

¹² WORTHAM, Jenna. *Cellphones Now Used More for Data Than for Calls*, New York Times, New York, États-Unis, 13 mai 2010. http://www.nytimes.com/2010/05/14/technology/personaltech/14talk.html?_r=0 (page consultée le 29 avril 2015).

¹³ *Op. cit.*, note 1, CRTC, *Rapport de surveillance 2014*. Voir p. 223, graphique 5.5.11.

Encore aujourd'hui, à un usage comparable, les services de téléphonie filaire sont généralement plus économiques que les services sans fil, et permettent habituellement de faire des appels locaux sans limites d'usage. Cependant, l'avantage économique des services filaires s'effrite, le prix des services de base augmente depuis quelques années plus rapidement que l'IPC, et les prix ont augmenté de 10 % par rapport à l'année dernière. En 2011, un service filaire de base coûtait 38,99 \$, au Canada, comparativement à 35,70 \$ pour des services sans fil de base¹⁴.

Comme mentionné précédemment, les services sans fil mobile ont toujours été jugés concurrentiels par le CRTC, qui n'a jamais, jusqu'à présent et sur la foi de cette conclusion, réglementé les tarifs du secteur¹⁵, tandis que les services filaires, autrefois réglementés sur l'ensemble du territoire (attendu que les fournisseurs s'étaient vu reconnaître des monopoles), ont connu des vagues successives de déréglementation suite au décret du gouvernement fédéral visant à accélérer la déréglementation du secteur¹⁶. Cependant, les fournisseurs titulaires (c'est-à-dire les anciens monopoles) ont l'obligation d'offrir les services filaires dans les circonscriptions réglementées, ce qui n'est pas le cas pour les services sans fil¹⁷.

Dans ce contexte de déréglementation (ou d'abstention de réglementation), l'un des postulats réitérés dans la décision menant à l'élaboration du Code est le fait que le marché des services sans fil mobile est soumis à la concurrence. Cependant, il est également intéressant de souligner que bien que la concurrence des services sans fil de détail ne fait pas l'objet de questionnement direct par le CRTC, des consultations ont eu lieu en 2014 suite au fait qu'un des principaux fournisseurs de services sans fil se soit accordé une préférence indue, ce qui mènera prochainement à des réglementations tarifaires des services d'itinérance de gros. Dans la décision de télécom 2015-177, le Conseil reconnaissait notamment que les obstacles à l'entrée sur le marché de détail sont majeurs. Le communiqué annonçant cette décision indique même que «Le CRTC estime que, en vertu des conditions du marché actuel, la concurrence au sein du marché des services sans fil n'est probablement pas viable.»¹⁸

¹⁴ Notons que les services de base comparés sont très différents : 150 minutes d'appels par mois pour le service sans fil contre 400 minutes pour le service filaire.

Voir : **WALL COMMUNICATIONS INC.** *Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger*, Ottawa, Ontario, Canada, 31 mars 2014, 96 pages.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140714.pdf> (page consultée le 29 avril 2015).

¹⁵ La première décision à cet effet, rendue en 1994 (décision de télécom 94-15), a été confirmée à plusieurs reprises, la plus récente en 2012 (décision de télécom 2012-556).

¹⁶ *Décret Modifiant La Décision Télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007- 0532, archivé sur le site Internet d'Industrie Canada. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/fra/sf08752.html> (page consultée le 29 avril 2015).

¹⁷ Bien que dans les circonscriptions non réglementées, l'obligation de servir puisse être comblée au moyen de services sans fil.

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES. *Politique réglementaire 2011-291 : obligation de servir et autres questions*. CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 3 mai 2011.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-291.htm> (page consultée le 29 avril 2015).

¹⁸ **GOVERNEMENT DU CANADA.** *Le CRTC favorise la concurrence viable, l'innovation et l'investissement dans le marché des services sans fil*. Communiqué de presse, Ottawa-Gatineau, Ontario, Canada, 5 mai 2015.

<http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=970879> (page consultée le 19 juin 2015).

2.2 Utiles, mais dispendieux

Si le Conseil maintient pour l'instant le postulat que les services sans fil de détail au Canada sont concurrentiels, une part importante de consommateurs ne partage vraisemblablement pas le même avis ; il suffit de flâner un peu dans les forums de consommateurs ou de lire les blogues ou les articles de certains chroniqueurs spécialisés, ou commentaires d'articles journalistiques pour voir à quel point le point de vue indiquant que le prix des services sans fil au Canada est trop élevé¹⁹ est plus répandu que celui du CRTC.²⁰

Les études comparatives des tarifs des services sans fil ne sont, à vrai dire, jamais élogieuses pour notre pays, qui se situe souvent parmi les pires de l'OCDE lorsqu'il s'agit de comparer les tarifs. Le rapport 2014 de Wall Communications Inc., commandé par le CRTC, a comparé les tarifs des services sans fil du Canada à ceux de sept autres pays de l'OCDE. Le Canada est le pire parmi l'ensemble des pays étudiés pour ce qui est des services de base (premier niveau de consommation) ; il se situe au troisième rang sur huit pour les services de niveau 2 et 3 (milieu de gamme) et au deuxième rang pour les services de niveau 4, c'est-à-dire les services les plus dispendieux²¹. Notons également que parmi tous ces pays, seuls le Canada et les États-Unis facturent l'appelant et l'appelé pour les communications, tandis que les fournisseurs des autres pays ne facturent que l'utilisateur qui place l'appel, ce qui souligne encore davantage le bilan peu élogieux pour nos voisins nord-américains et nous.

¹⁹ Pour ne prendre que quelques exemples :

TRIBE, Laure. *New report shows Canada's wireless rates are (still) among the worst in the world*, rabble.ca, Toronto, Ontario, Canada, 18 juin 2015, <http://rabble.ca/blogs/bloggers/openmediaca/2015/06/new-report-shows-canada%E2%80%99s-wireless-rates-are-still-among-worst-wo>

CBC NEWS. *Canadian wireless costs among highest in world, PC Mag finds*, CBC, Montréal, Québec, Canada, 22 septembre 2014, <http://www.cbc.ca/news/business/canadian-wireless-costs-among-highest-in-world-pc-mag-finds-1.2774553>

GEIST, Michael. *OECD Report Confirms What Canadians Have Long Suspected: Wireless Pricing Among Highest in the World*, Blog de Michael Geist, Université d'Ottawa, Ottawa, Ontario, Canada, 15 juillet 2013, <http://www.michaelgeist.ca/2013/07/oecd-on-wireless-pricing/> (pages consultées le 19 juin 2015).

²⁰ Mais nous reviendrons sur l'avis détaillé des consommateurs à la section qui abordera les consultations sur le Code.

²¹ À titre indicatif :

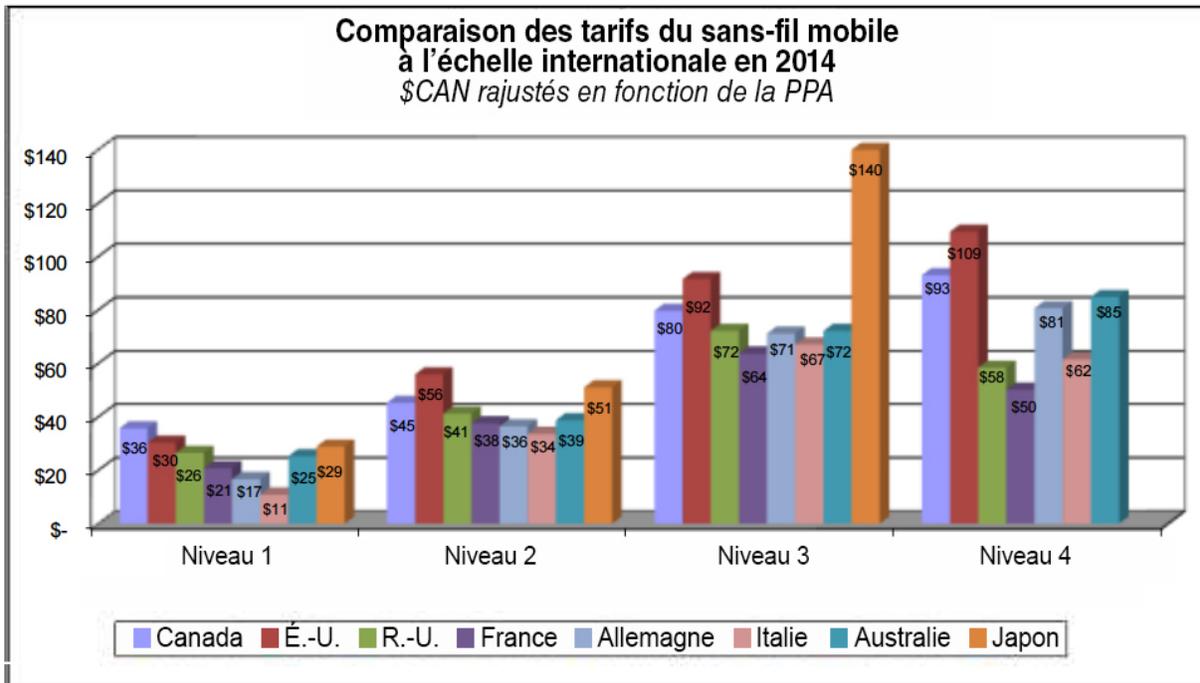
- «Niveau 1 : 150 minutes d'appels entrants et sortants par mois, dont 10 % d'appels sortants interurbains, et aucune fonction
- Niveau 2 : 450 minutes d'appels entrants et sortants par mois, dont 10 % d'appels sortants interurbains, deux fonctions (boîte vocale et afficheur), 300 textos par mois
- Niveau 3 : 1 200 minutes d'appels entrants et sortants par mois, dont 15 % d'appels sortants interurbains, toutes les fonctions, 300 messages textes et 1 Go de données par mois
- Niveau 4 : nombre illimité d'appels et de textos au pays (aucun appel à l'étranger compris), boîte vocale et afficheur, 2 Go de données par mois»

Op. cit., note 14, **WALL.** *Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger.*

Voir aussi :

CHAMONTIN, Benoit. *Forfaits mobiles au Canada : toujours dans la moyenne supérieure à l'international*, GEEKS and COM, Montréal, Québec, Canada, 15 juillet 2014. <http://www.geeksandcom.com/2014/07/15/forfaits-mobiles-canada-dans-moyenne-superieure-a-l-international> (page consultée le 19 juin 2015).

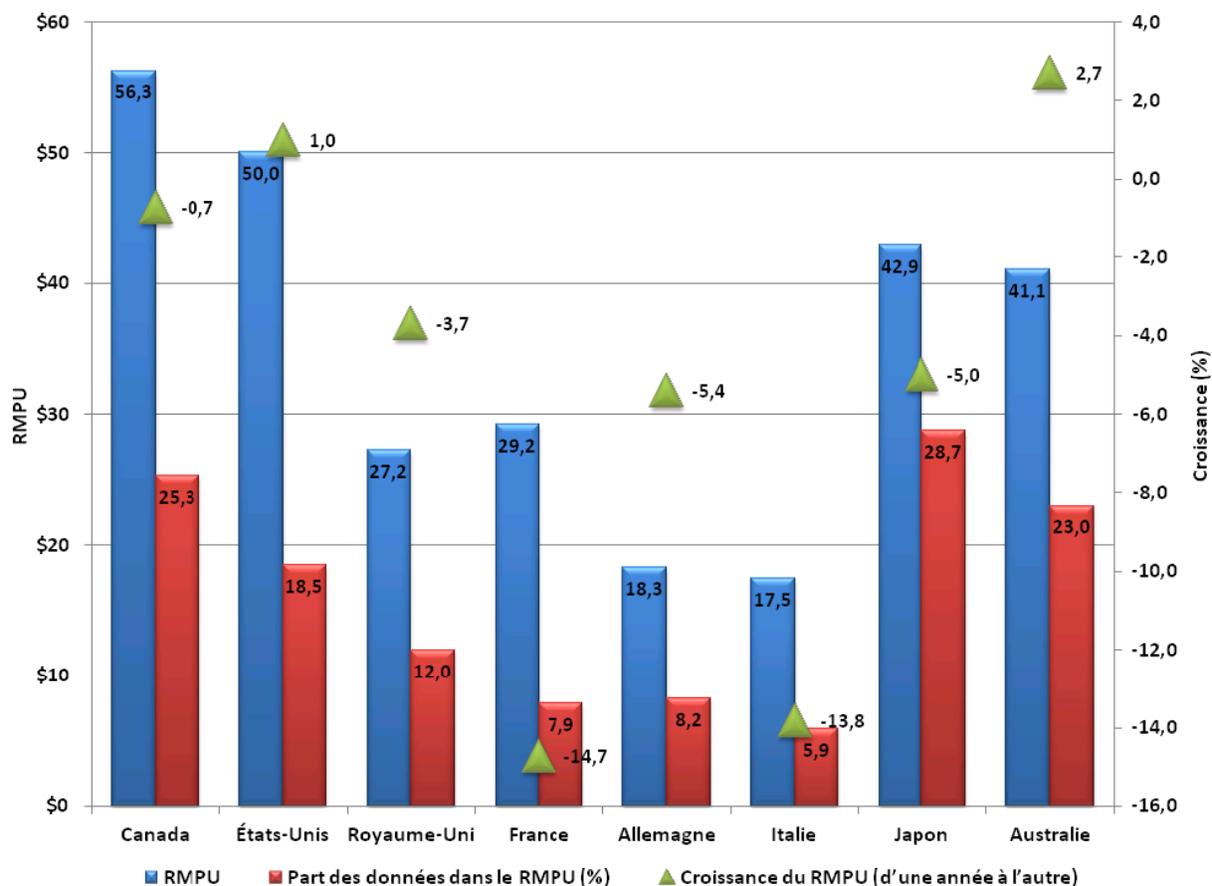
Tableau 2
Tarifs de services sans fil mobile :
le Canada comparé à huit autres pays de l'OCDE²²



Le Canada se distingue également par le revenu moyen par utilisateur, qui y est extrêmement élevé, c'est-à-dire plus de trois fois plus haut que celui qu'affiche les modèles les plus économiques, et plusieurs dollars (entre 6 et 7 \$ par mois de différence) devant son plus proche rival : les États-Unis.

²² *Op. cit.*, note 14, **WALL**. *Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger*. Voir figure 5, p. 25.

Tableau 3
Revenu moyen des services sans fil
par utilisateur et par pays (quatrième trimestre de 2013)²³



Source : Bank of America Merrill Lynch Global Wireless Matrix 1Q2014, 21 avril 2014

La situation du Canada a fait couler beaucoup d'encre au cours des dernières années, notamment en ce qui a trait à ses tarifs d'itinérance, reconnus en 2011 comme étant parmi les plus élevés au monde²⁴. Encore aujourd'hui, les frais payables à l'utilisation demeurent très élevés²⁵. Le Conseil est également arrivé à la conclusion, lorsqu'il a été appelé à se pencher sur cette question précise, qu'un fournisseur canadien s'est accordé une préférence indue dans la fourniture de services d'itinérance de gros²⁶.

²³ *Op. cit.*, note 1, **CRTC**, *Rapport de surveillance 2014*. Voir p. 283, graphique 6.0.9.

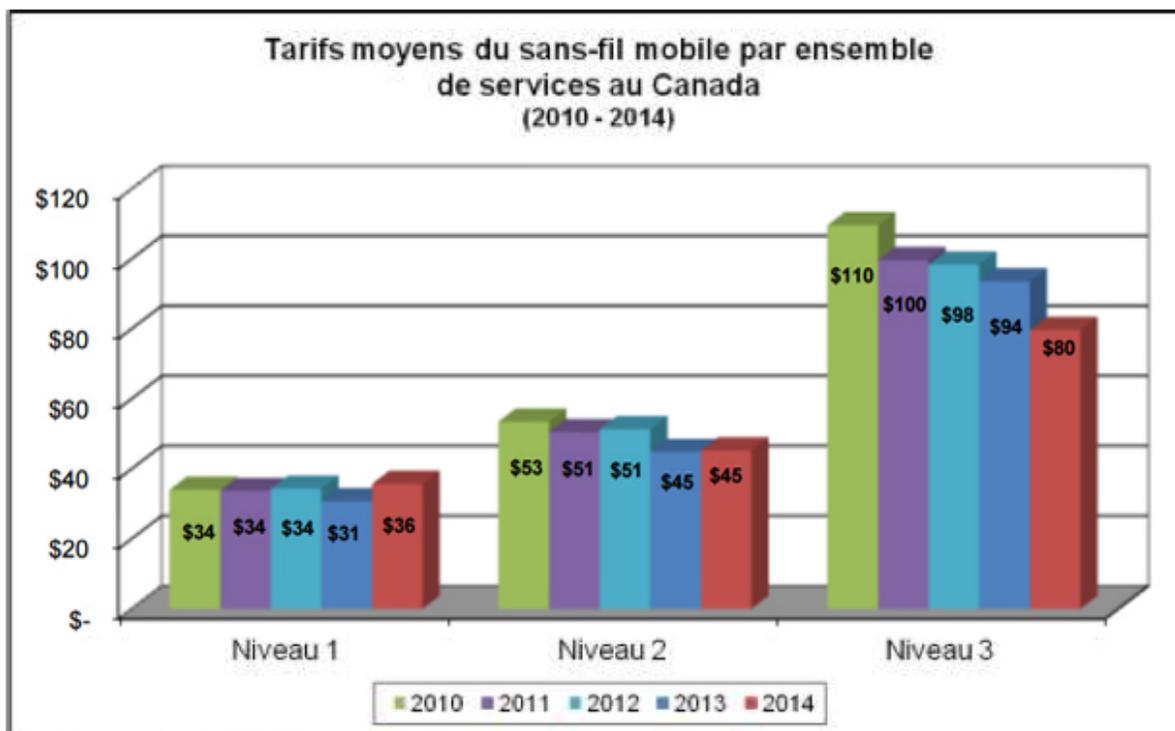
²⁴ **ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES**. *Working Party On Communication Infrastructures And Services Policy : International Mobile Data Roaming*, OCDE, Paris, France, 30 mai 2011, 35 pages. <http://www.oecd.org/internet/broadband/48127892.pdf> (document consulté le 29 avril 2015).

²⁵ Par exemple, au moment d'écrire ces lignes, les services à l'utilisation de Telus vers les États-Unis étaient toujours à 1,50 \$ la minute, 5 \$ par Mo, et 0,60 \$ par texto. Pour la République Dominicaine, ils grimpent à 2,50 \$ la minute, 10 \$ le Mo, les textos étant aussi à et 0,60 \$ chacun.

²⁶ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES**. *Décision de télécom CRTC 2014-398 : Itinérance des services sans fil mobiles de gros au Canada – Situation de discrimination injuste ou*

Il semblerait malgré tout que, pour certains scénarios de consommation, le bilan du Canada s'est légèrement amélioré entre 2010 et 2014, notamment pour les services haut de gamme, tandis que les prix des services milieu de gamme sont restés stables. Par contre, les prix des services les plus économiques ont, pour leur part, fait un bond.

Tableau 4
Évolution des tarifs des services sans fil au Canada : 2010-2014²⁷



Rapport 2014 de Wall Communications Inc.

de préférence induite, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 31 juillet 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-398.htm> (page consultée le 30 avril 2015).

²⁷ Op. cit., note 14, WALL. Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger. Voir figure 3, p. 19.

2.3 ...et l'objet de l'ire des consommateurs

Les services de télécommunications font l'objet d'une quantité importante de plaintes depuis plusieurs années auprès des organismes gouvernementaux chargés de la protection du consommateur. L'Office de la protection du consommateur (OPC) indique que ce secteur a été, pendant plusieurs années, celui qui a suscité le plus d'appels au Québec²⁸. Au cours du dernier exercice (2013-2014), les services de télécommunications ont été l'objet de 4893 demandes d'information entre le 1^{er} avril et le 22 septembre 2013, plaçant ce secteur en 3^e place de ceux qui créent le plus d'achalandage (après l'achat d'automobile d'occasion et les biens et services liés à l'habitation), et de 325 dénonciations formelles à l'Office. Du 23 septembre au 31 mars, l'ensemble des services de communications a fait l'objet de 2478 demandes de renseignement et 1087 dénonciations et plaintes, dont environ la moitié associée directement aux services de téléphonie mobile²⁹.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario souligne aussi que le secteur des télécommunications fait le plus souvent l'objet de son « top 10 » des secteurs qui suscitent le plus grand nombre de plaintes³⁰. Les services de téléphonie et/ou d'interurbain ont fait l'objet de 989 plaintes et demandes de renseignement en 2012.

Au Québec, l'Office a également intenté des poursuites en lien avec la non-conformité de certains fournisseurs à la Loi sur la protection du consommateur. L'OPC souligne dans son rapport annuel avoir entamé des poursuites contre Bell Mobilité, sous 305 chefs d'accusation, pour avoir notamment inséré dans ses contrats des clauses qui sont interdites par la loi, portant par exemple sur les modifications unilatérales ou la résiliation du contrat³¹.

Au fédéral, depuis la création du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, les services sans fil ont toujours fait l'objet, comparativement à tout autre service de télécommunications, du plus grand volume de plaintes. Encore cette année, les seules plaintes dans le secteur des services sans fil dépassaient en nombre le total des plaintes relatives à tous les autres services combinés, les erreurs de facturation et les disputes contractuelles occasionnant, de loin, le plus grand nombre de plaintes.

²⁸ **PROTÉGEZ-VOUS.** *Plaintes en télécoms : la guerre des nerfs*, Éditions Protégez-vous, Montréal, Québec, Canada, 14 décembre 2011. <http://www.protegez-vous.org/org/medias/communique-janvier-2012.html> (page consultée le 30 avril 2015).

²⁹ Pour ce qui est du traitement en sections (avr./sept ; sept./mars), le rapport explique (p. 73) : « En 2013-2014, l'implantation d'un nouveau système de réception et de traitement des plaintes a introduit une toute nouvelle façon de consigner les renseignements liés aux demandes des citoyens. Pour cette raison, les données allant du 1er avril au 22 septembre 2013 ne peuvent pas être comparées à celles s'échelonnant du 23 septembre au 31 mars 2014. » **OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.** *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. OPC, Québec, Québec, Canada, 128 pages. Voir pp. 73-77. <http://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/publication/RapportAnnel2013-2014.pdf> (page consultée le 30 avril 2015).

³⁰ http://www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/top_Complaints_archive.aspx (page consultée le 30 avril 2015).

³¹ *Op. cit.*, note 29, **OPC.** *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Voir p. 14.

Tableau 5
Extrait du rapport annuel du CPRST exercice 2013-2014³²

	erreur de facturation	dispute contractuelle	prestation de services*	gestion des crédits	total
services sans fil	4 676	3 379	1 673	439	10 167
accès à internet	1 440	723	1 048	104	3 315
service téléphonique local	1 158	680	834	90	2 762
interurbains	278	88	78	15	459
assistance-annuaire	5	–	–	–	5
téléphonistes	5	–	–	–	5
annuaire des pages blanches	–	1	3	–	4
TOTAL	7 562	4 871	3 636	648	16 717

* (installation, réparation et maintenance)

Fait important à souligner: le CPRST a enregistré en 2013-2014 la première baisse de plaintes, après avoir observé des augmentations constantes depuis 2007. En effet, 11 340 plaintes ont été acceptées pendant cet exercice, comparativement à 13 692 en 2012-2013.

Tableau 6
Évolution des plaintes au fil des ans (2007-2013)³³

année	plaintes acceptées
2012-13	13 692
2011-12	10 838
2010-11	8 007
2009-10	3 747
2008-09	3 214
2007-08	2 226

³² **COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS.** *Moteur de changement positif : Rapport annuel 2013-2014*, CPRST, Ottawa, Ontario, Canada, 52 pages. Voir p. 10. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2013-2014/CPRST-Rapport-Annuel-2013-2014.pdf> (document consulté le 30 avril 2015).

³³ **COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS.** *Lorsque vous avez besoin d'aide: Rapport annuel 2012-2013*, CPRST, Ottawa, Ontario, Canada, 52 pages. p. 7 <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2012-2013/CPRST-Rapport-Annuel-2012-2013.pdf> (document consulté le 30 avril 2015).

Le Commissaire a traité 16 717 problèmes cette année, par rapport à 19 297 l'année dernière. Il vaut la peine d'examiner les secteurs où le Commissaire a enregistré les plus importantes diminutions de problèmes³⁴. Dans le tableau des principales variations qui se trouve ci-dessous, les sujets qui ont fait l'objet d'un traitement en application du Code sur les services sans fil sont indiqués en surlignement. On remarque que ces trois catégories à elles seules représentent une diminution de 1208 incidences de problèmes, soit près de la moitié de la diminution totale. Sur les 2580 problèmes de moins qui ont été rapportés, les faits saillants sur lesquels s'attarde CPRST n'en soulignent que 1888 (qui apparaissent au tableau) – les données du rapport annuel de 2013-2014 ne nous permettent pas de voir dans quelles autres catégories les plaintes ont diminué.

Tableau 7

Analyse de la diminution des problèmes traités par le CPRST ³⁵				
Types de problèmes	2013-2014	2012-2013		% de diminution
Frais facturés à tort	1854	2224	(-370)	- 16,6 %
Services intermittents /inadéquats	1250	1518	(-268)	- 17,7 %
Politique de résiliation de 30 jours	1167	1835	(-668)	- 36,4 %
Légitimité/montant de frais de résiliation anticipée	1144	1490	(-346)	- 23,2 %
Évaluation du crédit	569	611	(-42)	- 6,9 %
Frais d'itinérance	527	721	(-194)	- 26,9 %

Il appert donc qu'une proportion notable des motifs de plaintes qui ont connu une diminution importante concerne des sujets traités dans le Code sur les services sans fil. Il est tout à fait plausible que cette diminution de ces plaintes en particulier reflète les premières retombées positives du Code qui, sur la période couverte par le rapport CPRST, n'a été en application que pendant huit mois³⁶.

³⁴ Alors que les statistiques les plus souvent rapportées du Commissaire concernent le nombre de « plaintes », le rapport annuel fait également référence aux « problèmes » rapportés par les consommateurs. En fait, une même plainte peut soulever plusieurs problèmes. Ainsi, le nombre de problèmes rapportés est toujours supérieur au nombre de plaintes.

³⁵ Tendances tirées du dernier rapport annuel du Commissaire.

Op. cit., note 32, **CPRST. Rapport annuel 2013-2014**. Voir p. 11.

³⁶ Le Commissaire le souligne d'ailleurs : « Cette année, nous présentons notre premier rapport relatif au Code sur les services sans fil du CRTC. Comme le Code est entré en vigueur le 2 décembre 2013, notre rapport porte seulement sur les questions relatives à ce Code soulevées dans les plaintes que nous avons traitées entre cette date et le 31 juillet 2014. »

Op. cit., note 32, **CPRST. Rapport annuel 2013-2014**. Voir p. 3.

Il n'y a toutefois pas que du positif au dernier rapport annuel du CPRST. Comme le mentionne le Commissaire dans son message de présentation, « Nous avons en outre utilisé le rapport sur le Code pour attirer l'attention sur les dispositions du Code que nous avons dû interpréter. Nous soulignons aussi certaines parties du Code qui nous semblent ambiguës ou peu claires³⁷. »

Soulignons en outre que les plaintes relatives à l'absence de divulgation ou à la divulgation trompeuse des modalités de service ont grimpé de 74,4 % par rapport à l'année précédente.

De plus, le rôle qu'a le CPRST d'administrer le Code sur les services sans fil ne semble pas être de tout repos. Un total de 762 plaintes reçues par le Commissaire l'année dernière traitait de violations alléguées au Code sur les services sans fil, avec un total de 30 violations confirmées. Ce nombre a explosé dans le premier rapport semestriel du CPRST : entre août 2014 et janvier 2015, c'est à 901 violations alléguées que le CPRST a eu à faire face, dont plus du tiers (328) ont été confirmées suite à l'analyse du CPRST. Parmi les violations confirmées, 92 ont porté sur le défaut de remettre au consommateur le contrat, ou un contrat conforme aux exigences du Code, 86 sur le non-respect des avis de débranchement, 50 sur des modifications aux modalités principales du contrat sans le consentement éclairé et exprès du client et 27 sur des frais excédentaires facturés dans le cadre d'un contrat qui prévoyait des services illimités³⁸.

2.4 Rappel chronologique : la mise en œuvre de remèdes

2.4.1 Changements par les législateurs provinciaux

a) Québec

Les autorités provinciales ont été les premières à intervenir pour faire face au volume important de plaintes que suscite le secteur des télécommunications, et en particulier celui des services sans fil. Le Québec a démarré le bal avec le projet de loi 60, entré en vigueur en 2010, qui modifiait la Loi sur la protection du consommateur (LPC) afin de s'attaquer notamment à cette problématique. Bien qu'un ensemble de sujets ait été couvert par ces modifications, ce sont, avec le nouvel encadrement des clauses de modification unilatérale, les nouvelles dispositions sur *les contrats à exécution successive de services fournis à distance*³⁹ qui auront le plus grand impact sur l'ensemble des services de communications, qu'il s'agisse de services de téléphonie cellulaire, de téléphonie filaire, de services d'accès à Internet, de télédistribution ou de systèmes d'alarme.

Ces modifications législatives ciblées avaient pour objet notamment de clarifier l'information disponible dans les contrats, imposant au commerçant d'informer clairement le consommateur sur la nature du service, son prix et sa durée. Les clauses de renouvellement automatique, aux

³⁷ *Ibid.*

³⁸ **COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS. Rapport Semestriel, 1^{er} août, 2014 – 31 janvier 2015**, CPRST, Ottawa, Ontario, Canada, 4 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2014-2015/CPRST-Rapport-Semestriel-2014-2015.pdf> (document consulté le 30 avril 2015).

³⁹ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, articles 214.1 à 214.11 http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (page consultée le 30 avril 2015).

mêmes conditions, des contrats à durée déterminée ont été interdites, les renouvellements et modifications de contrat devant dorénavant faire à l'avance l'objet d'avis, et, à défaut de consentement exprès par le consommateur, le contrat de plus de 60 jours ne peut se renouveler autrement que pour une durée indéterminée.

La loi plafonne également les frais de résiliation anticipée, qui ne pourront excéder, lorsqu'un bénéfice économique a été consenti au consommateur, la valeur associée uniquement à ce «rabais consenti» sur l'appareil dans le cadre du contrat. Les frais de résiliation doivent être réduits de manière linéaire en cours de contrat en proportion du nombre de mois écoulés, mais sur une période n'excédant pas 36 mois. Les frais de résiliation sont également plafonnés pour les contrats à durée déterminée pour lesquels aucun rabais n'a été consenti ; le plafond a été fixé à 50 \$, ou à un montant équivalant à 10 % du prix des services prévus au contrat et qui n'ont pas été fournis, si ce montant est inférieur. Les frais de résiliation sont également plafonnés, en suivant le même principe, pour les contrats à durée indéterminée dans le cadre desquels un rabais a été consenti sur l'appareil, la période d'amortissement de l'appareil pouvant toutefois s'étirer jusqu'à 48 mois. Les frais de résiliation sont interdits lorsqu'aucun appareil n'a été fourni. Le commerçant ne pourra exiger le prix des services pendant la période ou un appareil qu'il a fourni est en réparation.

Pour contrer l'usage des clauses contractuelles en vertu desquelles les commerçants (et notamment les fournisseurs de services de communications) prétendaient se réserver le droit de procéder à leur gré à toute modification d'un contrat en cours, le législateur québécois a adopté de nouvelles règles, d'application générale, qui imposent, lors de l'usage de telles clauses, qu'y soient prévus les éléments qui sont susceptibles de faire l'objet de modification⁴⁰. La LPC impose dorénavant que des avis d'intention soient expédiés par le commerçant avant toute modification et prévoit les droits des consommateurs qui entendraient refuser la modification. Si la modification a pour effet de réduire les obligations du fournisseur ou d'augmenter celles du consommateur, ce dernier pourra refuser la modification et résilier sans frais son contrat. Les modifications que le commerçant se garde le droit d'effectuer ne pourront jamais, dans un contrat à durée déterminée, porter sur des éléments essentiels du contrat. Les modifications faites en contravention à cet article seront tout simplement inopposables au consommateur.

À l'époque, plusieurs représentants de l'industrie avaient lancé les hauts cris, prévoyant que de telles modifications allaient entraîner des coûts exorbitants pour les fournisseurs, qui devraient être récupérés auprès des abonnés, et que les changements à la LPC auraient donc des impacts négatifs importants sur les prix⁴¹. On sait aujourd'hui qu'il n'en fut rien. Comme l'indiquent les statistiques du CRTC à ce sujet, les prix des services sans fil en 2010 au Québec ont plutôt baissé⁴² (mais il faut aussi dire que l'entrée en vigueur de la loi coïncidait avec l'entrée sur le marché de nouveaux concurrents).

⁴⁰ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, article 11.2. Voir aussi : **PERRON, Stéphanie**, *Fini les frais abusifs dans les télécommunications*, Protégez-vous, Montréal, Québec, Canada, 17 juin 2010. <http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/reformelpc.html> (page consultée le 30 avril 2015).

⁴¹ **LAROCQUE, Sylvain**. *Les consommateurs québécois seront mieux protégés*, La Presse, Montréal, Québec, Canada, 29 juin 2010. <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201006/29/01-4294253-les-consommateurs-quebecois-seront-mieux-protoges.php> (page consultée le 30 avril 2015).

⁴² *Op. cit.*, note 1, **CRTC**, *Rapport de surveillance 2014*. Voir tableau 5.5.7.

b) Manitoba

Le gouvernement du Manitoba a emboîté le pas au Québec avec son projet de loi 35, *Consumer Protection Amendment Act (Cell Phone Contracts)*, entré en vigueur en septembre 2012. Les modifications législatives manitobaines n'encadrent toutefois que les contrats de téléphonie cellulaire. La *Loi sur la protection du consommateur* manitobaine⁴³ limite dorénavant elle aussi les modifications unilatérales des contrats et impose l'envoi d'avis avant tout renouvellement automatique de contrat. Les frais de résiliation anticipée sont ici aussi plafonnés ; pour les contrats à durée déterminée, des méthodes de calcul semblables à celles du Québec ont été adoptées. La loi exige la transmission du contrat avant le début de prestation des services, interdit le renouvellement automatique des contrats pour une nouvelle durée déterminée, requiert que les publicités incluent les frais mensuels minimaux du service et oblige la divulgation de tous les frais et conditions de service applicables. Le fournisseur n'est également plus en droit d'exiger des frais pour les services sans fil lorsque l'appareil est en réparation et qu'aucun appareil de remplacement n'est offert au client. Bien que les modifications apportées par le législateur manitobain ne visaient au départ que les services sans fil, les encadrements relatifs aux téléphones cellulaires ont été étendus en 2014 à l'ensemble des services de communication à distance (téléphonie, services de radio et de télévision, Internet, télésurveillance)⁴⁴.

c) Terre-Neuve-et-Labrador

En septembre 2012, des modifications législatives sont également entrées en vigueur dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador, qui concernent l'ensemble des services de communications, encadrant notamment les renseignements obligatoires qui doivent apparaître aux contrats, qui doivent être clairs, concis, écrits en langage simple et fournis en format papier⁴⁵. Les changements législatifs incluent également, notamment, le plafonnement des frais de résiliation anticipée et l'encadrement des modifications unilatérales des contrats et des dépôts de sécurité.

⁴³ *Loi sur la protection du consommateur*, CPLM c C200, Partie XXII - Contrats de services de téléphonie cellulaire (art. 180 ss.) <http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2011/c02511e.php>. Voir aussi : MANITOBA, *Fairer Cellphone Rules for Manitobans*, <http://www.gov.mb.ca/cca/cpo/cellphonelaws.html> et SIM, Peter, *New Cellphone Contract Rules*, 13 septembre 2012. <http://www.tdslaw.com/knowledge-center/new-cellphone-contract-rules/> (pages consultées le 30 avril 2015).

⁴⁴ La Partie XXII de la *Loi sur la protection du consommateur*, CPLM c C200, - Contrats de services de téléphonie cellulaire, a été modifiée. Elle s'intitule désormais - Contrats de services de communication à distance. Voir : *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur (contrats de services de communication à distance)*, L.M. 2014, c. 28. <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2014/c02814f.php> (page consultée le 30 avril 2015).

⁴⁵ *Bill 6 - An Act To Amend the Consumer Protection and Business Practices Act*, First Session, 47th General Assembly, 61 Elizabeth II, 2012 <http://www.assembly.nl.ca/business/bills/Bill1206.htm>
Voir aussi:

ANTLE, Rob. *N.L. law targets cell, internet and cable contracts*, CBC News, CBC, Montréal, Québec, Canada, 19 février 2013. <http://www.cbc.ca/news/canada/newfoundland-labrador/n-l-law-targets-cell-internet-and-cable-contracts-1.1319526> (page consultée le 30 avril 2015).

d) Nouvelle-Écosse

La Nouvelle-Écosse s'est jointe au bal avec le projet de loi 65 *An Act to Amend [...] the Consumer Protection Act, to Ensure Fairness in Cellular Telephone Contracts*. Les changements législatifs sont entrés en vigueur le 1er mai 2013. Tout comme ceux des autres provinces plus haut, ils avaient pour objet de plafonner les frais de résiliation anticipée, d'encadrer les modifications unilatérales et les renouvellements automatiques de contrats. La loi impose maintenant en outre aux fournisseurs d'afficher les frais mensuels minimaux des services dans leurs publicités⁴⁶. Les changements législatifs adoptés en Nouvelle-Écosse ne concernent que la téléphonie sans fil.

e) Ontario

À ce jour, l'Ontario est la dernière province à avoir adopté des changements législatifs similaires. La version qui fut adoptée, la *Wireless Services Agreements Act*⁴⁷, prévoit plusieurs dispositions qui se comparent à celles que l'on retrouve dans les autres provinces, avec toutefois quelques ajouts spécifiques, inspirés sans doute par les consultations sur le Code. On retrouve des dispositions qui visent à clarifier l'information au contrat, qui imposent notamment au fournisseur d'indiquer : le prix mensuel minimum du service; une liste des inclusions au service et des renseignements sur leur limite d'usage, la méthode de calcul des frais d'utilisation supplémentaire, la description des autres frais supplémentaires; si l'appareil est verrouillé ou non; des instructions sur les manières de résilier le contrat, etc. Un droit particulier a été conféré aux consommateurs en lien avec ces contraintes imposées au fournisseur : si ce dernier ne se conforme pas à ses obligations d'information, le consommateur peut résilier dans la première année du contrat et obtenir un remboursement complet (à condition de retourner, sur demande, l'appareil qui aurait pu être fourni dans le cadre du contrat).

Les contrats à durée déterminée ne peuvent être modifiés que si le fournisseur obtient un consentement explicite du consommateur. En ce qui concerne les frais de résiliation anticipée, la loi de l'Ontario reprend essentiellement les mêmes formules que celles des autres lois provinciales, mais elle prévoit explicitement qu'aucuns frais de résiliation ne peuvent être facturés après 24 mois, ce qui très similaire à une disposition du Code sur les services sans fil. La loi prévoit une limitation des frais pendant que l'appareil est en réparation pendant sa période de garantie: si un appareil est fourni dans le cadre du contrat, le fournisseur consommateur ne pourra facturer le service que s'il fournit gratuitement au consommateur un appareil de remplacement pour la durée de la réparation. Un consommateur qui perdra ou se fera voler son appareil devra continuer à payer le tarif des services réguliers, mais ne pourra se faire réclamer de frais supplémentaires liés à des appels qui auraient été faits par un tiers. Le législateur impose également au fournisseur d'indiquer tous frais supplémentaires (comme les frais d'activation par exemple) dans ses publicités.

⁴⁶ *An Act to Amend Chapter 92 of the Revised Statutes, 1989, the Consumer Protection Act, to Ensure Fairness in Cellular Telephone Contracts*. http://nslegislature.ca/legc/bills/61st_4th/3rd_read/b065.htm

⁴⁷ *Bill 60, Wireless Services Agreements Act, 2013, S.O. 2013 C.8.*

http://ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=en&Intranet=&BillID=2781. Voir aussi : **CONSUMER PROTECTION ONTARIO**, *Your rights when signing a wireless service contract*. <http://www.ontario.ca/consumers/your-rights-when-signing-wireless-service-contract> (page consultée le 30 avril 2015).

À l'introduction de ce projet de loi, l'Association canadienne des télécommunications sans fil, s'est manifestée une fois de plus pour s'opposer à un tel projet de loi provincial, arguant cette fois que le CRTC s'évertuait déjà à mettre le Code sur les services sans fil en place et que la loi était inutile, puisque ce que voulait instaurer le législateur était déjà pratique courante dans l'industrie⁴⁸. Cette opposition n'était toutefois pas unanime parmi les membres de l'industrie : Mobilicity a manifesté son appui sans réserve à la législation.⁴⁹

Les changements législatifs sont entrés en vigueur en Ontario quelques mois après le Code sur les services sans fil, soit le 1^{er} avril 2014.

f) **Nouveau-Brunswick**

Enfin, un projet de loi visant à encadrer les contrats de téléphonie cellulaire a aussi été déposé au Nouveau-Brunswick en 2012, le projet de loi 35, Loi sur les contrats de téléphonie cellulaire, qui est mort au feuilleton après une première lecture⁵⁰.

2.4.2 Mesures fédérales

a) **Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications**

Différentes instances du gouvernement fédéral sont également intervenues à travers les années pour tenter d'alléger les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le secteur des télécommunications.

Bien qu'il ne s'agisse pas ici de mesures de protection à proprement parler, mais plutôt d'une question de recours, il n'est pas inutile de consacrer ici quelques lignes à la création du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, ombudsman qui a un rôle d'importance dans la résolution de plaintes des utilisateurs de services sans fil. En effet, le rapport final du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, déposé en 2006⁵¹, proposait la création d'une agence de protection des usagers des services de télécommunications, qui aurait notamment pour fonction de simplifier le mécanisme de résolution de plaintes des clients envers les fournisseurs de services de télécommunications dans un environnement concurrentiel :

⁴⁸ **DOBBY, Christine.** *Ontario plans new law to make cellphone contracts more consumer friendly*, Financial Post, Toronto, Ontario, Canada, 25 avril 2013. http://business.financialpost.com/2013/04/25/ontario-plans-new-law-to-make-cellphone-contracts-more-consumer-friendly/?_lsa=362f-c1f3 (page consultée le 30 avril 2015).

⁴⁹ «We stand united with Mr. Oraziotti in his unwavering pursuit of protecting Ontario consumers from unfair wireless practices, such as excessive early contract termination fees. It's time to stop putting Ontarians at the mercy of oppressive, expensive wireless contracts and give them the freedom they deserve».

MOBILICITY. *Mobilicity supports Ontario Bill 5 and wireless consumer protection laws*, Communiqué de presse, site de CNW-Telbec, Montréal, Québec, Canada, 29 novembre 2011. <http://www.newswire.ca/en/story/886361/mobilicity-supports-ontario-bill-5-and-wireless-consumer-protection-laws> (page consultée le 30 avril 2015).

⁵⁰ **NOUVEAU-BRUNSWICK.** *Projet de loi 35, Loi sur les contrats de téléphonie cellulaire, première lecture, le 9 mai 2012.* <http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/57/2/Bill-35.pdf> (page consultée le 30 avril 2015).

⁵¹ **GRUPE D'ÉTUDE SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (GECRT)** - *Rapport final*, Industrie Canada, Ottawa, Ontario, Canada, mars 2006. [https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006-fra.pdf/\\$FILE/tprp-final-report-2006-fra.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006-fra.pdf/$FILE/tprp-final-report-2006-fra.pdf) (document consulté le 30 avril 2015).

Un bureau de l'ombudsman bien conçu serait moins intimidant pour les clients et devrait régler les différends d'une manière moins formelle et plus rapide que les mécanismes actuels. Au fil du temps, il pourrait acquérir une expertise qu'on ne trouve pas dans les tribunaux. Contrairement au CRTC, l'APUST mettrait l'accent sur les plaintes précises de clients (particuliers et petites entreprises). De plus, le mandat de l'APUST pourrait inclure des services de télécommunications non réglementés et des services de télécommunications offerts par des entités qui ne sont pas assujetties à la compétence du CRTC⁵².

Outre la création d'une agence de traitement des plaintes permettant de régler notamment les différends liés aux factures et aux contrats, l'agence aurait le devoir de rapporter chaque année au Conseil tout problème systémique qu'il aurait pu détecter⁵³. Ayant reçu favorablement ces suggestions en faveur d'une telle agence, le ministère de l'Industrie a émis un décret qui exprimait l'avis que «une agence indépendante ayant pour mandat de régler les plaintes faites par les particuliers et les petites entreprises de détail [...] devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé⁵⁴. » Plusieurs acteurs de l'industrie se sont dès lors attelés à créer les premières ébauches de ce qui allait devenir le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le CPRST), dont la structure sera par la suite approuvée par le CRTC⁵⁵.

Le code de procédures du CPRST prévoit que ce dernier doit traiter les plaintes afin de « déterminer si un fournisseur de services participant s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable et a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client. » En plus de s'appuyer sur le contrat, « lorsqu'il effectue cette détermination, ou lorsque le contrat ne contient aucune indication sur un point, le commissaire prendra en considération des principes généraux de droit, les bonnes pratiques en usage dans l'industrie, les codes de conduite ou de pratiques pertinents et ce qui est juste et raisonnable selon les circonstances de la plainte⁵⁶. »

Ainsi le Commissaire a le mandat de traiter les plaintes d'abord au moyen de l'examen du contrat qui lie le fournisseur au consommateur ; c'est la conformité des agissements du fournisseur au contrat que le CPRST doit déterminer, et non, par exemple, la validité de certaines des clauses du contrat. S'il peut « prendre en considération des principes généraux de droit », il ressort clairement qu'il n'est pas du mandat du CPRST d'appliquer les lois de protection du consommateur en vigueur dans les différentes provinces.

⁵² *Ibid.* Voir chapitre 6 : Réglementation sociale, page 9.

⁵³ *Ibid.* Voir chapitre 6 : Réglementation sociale, page 11.

⁵⁴ *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, Le 4 avril 2007.

<http://web.archive.org/web/20130523101038/http://www.gazette.gc.ca/archives/p1/2007/2007-05-26/html/order-decret-fra.html> (page consultée le 30 avril 2015).

⁵⁵ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES**. *Décision de télécom CRTC 2007-130*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 20 décembre 2007.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-130.htm> (page consultée le 30 avril 2015).

⁵⁶ **COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS**. *Code de procédures*, CPRST, Ottawa, Ontario, Canada, (Modifié et refondu – 1er juin 2010) Dernières modifications en date du 18 janvier 2012, 11 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/2012/01/CPRST-Code-de-procedures-janvier-2012.pdf> (document consulté le 30 avril 2015).

Le processus de règlement des plaintes du CPRST inclut une première étape, qui consiste en une tentative de règlement informel entre le consommateur et le fournisseur ; plusieurs cas seront réglés à cette première étape, avant qu'une enquête puisse être faite par le Commissaire. Le CPRST est donc une instance gratuite et conviviale mise à la disposition du consommateur pour l'aider à régler sa plainte, mais en aucun cas ce dernier n'aura-t-il la garantie que tous ses droits, notamment ceux dont il dispose en vertu des lois de protection du consommateur provinciales, seront respectés ou lui seront reconnus.

2.5 Le Code sur les services sans fil

Comme nous a permis de le constater la section précédente, certains membres de l'industrie se sont régulièrement opposés à l'adoption par les provinces de dispositions particulières visant à encadrer leurs pratiques. Ils auront successivement brandi les menaces de possibles augmentations des prix ou de confusion pour les consommateurs dues à l'existence de plusieurs régimes de protection concernant les services sans fil. Ils auront aussi, bien entendu, plaidé que les provinces n'avaient aucune compétence pour encadrer des entreprises dont les activités relevaient de la compétence fédérale. Il est plausible que l'application de plusieurs lois provinciales qui peuvent présenter chacune des particularités soit un irritant pour les entreprises qui exercent leurs activités d'un océan à l'autre. Nous verrons dans la présente section que les pressions pour la création d'un code de conduite fédéral visant à protéger les consommateurs sont le fruit de demandes exercées à la fois par certains groupes de protection des consommateurs et par des membres de l'industrie.

2.5.1 Rappel chronologique

En décembre 2011, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) a déposé une plainte au CRTC relativement à une pratique courante de l'industrie qui consistait à imposer aux consommateurs qui souhaitaient résilier leurs services un préavis d'un mois, et le paiement, donc, de 30 jours de service additionnels à compter de la date de la demande de résiliation, et ce, même après l'expiration d'un contrat à durée déterminée⁵⁷, une pratique qui avait été dénoncée dans le rapport annuel 2009-2010 du CPRST, mais qui persistait sur le marché canadien un an plus tard⁵⁸. L'organisme demandait notamment au Conseil de se prévaloir du pouvoir, conféré par l'article 24 de la Loi sur les télécommunications⁵⁹, de faire cesser cette pratique. En réponse à cette requête, Telus, qui signale ne pas utiliser cette pratique, a proposé que le Conseil tienne une instance plus large et qu'il traite de problèmes relatifs à la

⁵⁷ Rappelons que cette pratique était déjà interdite au Québec à l'époque par les articles 214.6 et suivants de la *Loi sur la protection du consommateur*.

⁵⁸ **PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTER (PIAC)**. *Application regarding certain billing practices of the Wireless Service Providers which contravene Section 27(2) of the Telecommunications Act* - 22 décembre 2011. http://www.crtc.gc.ca/part1/eng/2011/8661/p8_201116807.htm (page consultée le 30 avril 2015).

⁵⁹ *Loi sur les télécommunications* (L.C. 1993, ch. 38), article 24 : « L'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci. » <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/t-3.4/page-8.html#h-15> (page consultée le 30 avril 2015).

transparence dans le cadre de l'offre et de la fourniture de services sans fil⁶⁰. TELUS souligne notamment que le fait que les obligations des fournisseurs diffèrent d'une province à l'autre, ce qui entraîne des pertes d'efficacité qui se manifestent sous forme de coûts additionnels, qui seront ensuite refilés aux consommateurs.

16. [...] TELUS considers that the Commission should nonetheless hold a public consultation and determine what national standards apply with respect to a number of transparency-oriented issues relating to the provision of consumer wireless telecommunications services, including cancellation notice periods.

17. TELUS considers that consumers across Canada should benefit from the same baseline standards regarding wireless services, and that the Commission is best positioned to determine those standards.

18. TELUS and other wireless service providers ("WSPs") that operate nationally face the prospect of multiple, conflicting standards for a range of marketing, contracting, and billing matters depending on the province where they operate. This causes TELUS significant concern because complying with a patchwork of standards and requirements across the country would create inefficiencies and additional costs that would ultimately have to be borne by our clients.

Parmi les sujets que Telus propose au CRTC d'aborder dans une telle consultation publique, on retrouve : les obligations d'information relatives au contrat; les obligations relatives aux modifications unilatérales de contrat; les obligations relatives aux avis d'expiration du contrat au renouvellement automatique; les motifs de résiliation; les frais de résiliation anticipée; les obligations relatives aux dépôts de sécurité; les règles sur le déverrouillage des appareils; l'expiration des cartes prépayées; les obligations du consommateur lorsque l'appareil est en réparation; les obligations d'information relatives aux tarifs et aux limites d'usage des données mobiles; l'obligation de fournir une facture papier; les avis envoyés aux consommateurs lorsqu'ils sont sur le point d'atteindre leurs limites d'usage ou lorsqu'ils entrent dans une zone de tarification différente; les notifications sur la garantie du fabricant.

Dans une réplique datant du 20 février 2012, le PIAC abonde dans le même sens, indiquant que la mise en place de standards nationaux sur des sujets qui ont un impact direct sur les consommateurs leur serait bénéfique.

Par la suite, une requête sera déposée par Rogers demandant au CRTC de mettre sur pied un comité pour la création d'un code de protection des consommateurs national. Le fournisseur mentionne la prolifération d'interventions législatives dans différentes provinces, qui, bien qu'elles apportent des bénéfices aux consommateurs, créent une véritable «*courtepointe*» de réglementations applicables aux fournisseurs de service, provoquant certaines disparités pouvant allonger les contrats, plutôt que de les simplifier. La requête de Rogers vise donc l'établissement d'un code national qui éliminerait la nécessité de lois provinciales. Le

⁶⁰ **TELUS.** Réponse déposée le 8 février 2012. Document disponible sur le site du CRTC : <https://services.crtc.gc.ca/pub/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=163074&en=2011-1680-7&dt=ar&lang=f&S=C&PA=t&PT=pt1&PST=a> (page consultée le 1er mai 2015).

fournisseur a proposé que le code soit mis en place par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion⁶¹.

La formule proposée par Rogers a fait l'objet de nombreuses critiques. Le CRTC a tout de même retenu les commentaires de nombreux intervenants en faveur de la création d'un code national des services sans fil, et suspendu les instances liées aux requêtes du PIAC et de Rogers afin de lancer une instance en vue de déterminer si les conditions du marché avaient «*suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil de détail*»⁶².

Suite à une consultation à laquelle participeront près de 1000 intervenants et citoyens, et au cours de laquelle le CRTC recueillera des commentaires notamment au sujet des prix des services sans fil, de la clarté du contrat, de ses modalités, de l'exactitude des prix annoncés, du verrouillage des appareils, des vols de téléphone, de la qualité du service ou du service à la clientèle, le Conseil a résumé ainsi dans sa décision les nombreuses doléances au sujet du marché et la surprenante conclusion des intervenants :

*5. Les parties s'accordent presque toutes à dire que, peu importe si les conditions nécessaires à l'abstention de la réglementation dans le marché des services sans fil mobiles ont changé, le Conseil devrait intervenir en élaborant un nouveau code sur les services sans fil mobiles*⁶³.

Sur les questions de concurrence, le Conseil fait remarquer que :

*[L]es indicateurs de marché démontrent que les consommateurs ont le choix parmi un certain nombre de fournisseurs de services concurrentiels et un éventail de tarifs et d'options de paiement en ce qui concerne les services sans fil mobiles» et que «les nouveaux venus dans le marché du sans-fil mobile continuent d'accroître leur part de marché et d'élargir leur zone de couverture. Les compagnies continuent d'investir dans l'infrastructure pour offrir des services novateurs à un plus grand nombre de Canadiens. Qui plus est, le coût mensuel moyen des services sans fil mobiles est demeuré relativement stable*⁶⁴.

⁶¹ **ROGERS.** *Part 1 Application by Rogers Communications Partnership to implement a National Wireless Services Consumer Protection Code.* Document disponible sur le site du CRTC :

http://www.crtc.gc.ca/public/part1/2012/8620/r28_201202598/1683667.pdf (document consulté le 1er mai 2015).

⁶² **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206 - Instance pour déterminer si les conditions dans le marché canadien du sans-fil ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail.* CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 4 avril 2012. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-206.htm> (page consultée le 1er mai 2015).

⁶³ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Décision de télécom CRTC 2012-556 - Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles.* CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 11 octobre 2012. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-556.htm> (page consultée le 1er mai 2015).

⁶⁴ *Id.*, par. 19 et 20.

Le Conseil conclut donc que « rien n'indique que les conditions nécessaires à l'abstention ont suffisamment changé pour justifier son intervention à l'égard des tarifs des services sans fil mobiles ou du degré de concurrence dans le marché de ces services⁶⁵ », mais que les pouvoirs de réglementation que lui confère l'article 24 de la *Loi d'imposer des conditions sur l'offre et la fourniture des services de télécommunication peuvent être utilisés nonobstant l'état de la concurrence lorsqu'il s'agit de réaliser les objectifs de la politique de télécommunication.*

Le Conseil rapporte l'argument de certaines parties selon lequel «*le fait d'avoir des règlements qui diffèrent de province en province désorienterait davantage les consommateurs et ferait augmenter les pertes d'efficacité et les coûts d'observation dans l'industrie du sans-fil mobile*⁶⁶.» Certaines provinces ont indiqué au CRTC que, si des mesures nationales devaient être adoptées, ces mesures de protection devraient être au moins équivalentes aux mesures provinciales existantes ; le gouvernement du Québec a mentionné pour sa part qu'il conserverait quoiqu'il arrive sa compétence législative en matière de protection du consommateur.

Le Conseil souligne finalement que «*la clarté des modalités de contrat est une cause importante des plaintes déposées par les consommateurs*», et il soulève le nombre important de plaintes que suscite ces types de service auprès du Commissaire, tout en reconnaissant que ce dernier n'est chargé que «*d'assurer le respect des modalités de contrat, l'organisme n'ayant pas le mandat d'aborder la clarté ou le contenu des contrats*⁶⁷.»

Il conclura finalement que «*l'élaboration d'un code sur les services sans fil mobiles serait efficace et proportionnelle aux buts visés, et ne ferait obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. À cet égard, le Conseil estime que le moyen le plus efficace et le moins gênant d'assurer que les consommateurs comprennent leurs droits et leurs responsabilités quant aux services sans fil mobiles serait d'élaborer un code*⁶⁸.»

2.5.2 Faits saillants des débats

La consultation sur le Code sur les services sans fil aura attiré plus de 5000 interventions⁶⁹. Vu l'ampleur des délibérations, il convient de rappeler certains faits saillants.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, beaucoup d'interventions de l'industrie étaient centrées sur la nécessité d'uniformiser les standards de protection du consommateur à travers le pays⁷⁰. Cette approche n'a pas fait l'unanimité auprès des membres de l'industrie, plusieurs fournisseurs de moins grande envergure étant prêts à envisager différents scénarios qui n'exigeaient pas systématiquement de demander au CRTC d'invalider les lois provinciales en

⁶⁵ *Id.*, par. 21

⁶⁶ *Id.*, par. 10

⁶⁷ *Id.*, par. 24

⁶⁸ *Id.*, par. 33

⁶⁹ Voir l'Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557 - Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles. http://crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-557.htm?_ga=1.96208921.446189916.1432738165 (page consultée le 30 avril 2015).

⁷⁰ Voir notamment les soumissions de Rogers et de l'ACTS. Les interventions au dossier sont disponibles sur la page du CRTC, dans la section 2012-557. <https://services.crtc.gc.ca/pub/instances-proceedings/Default-Default.aspx?S=C&PA=T&PT=NC&PST=A&Lang=fra>

matière de protection du consommateur ou de les déclarer inapplicables, ce vers quoi certains intervenants voulaient de toute évidence pousser le CRTC⁷¹. Les fournisseurs ont également plaidé pour que le Code laisse une certaine flexibilité aux fournisseurs afin qu'ils soient en mesure de différencier leurs offres afin de permettre aux différentes entreprises de se différencier⁷².

Cette consultation du CRTC a inauguré une nouvelle forme d'interventions : il s'agit de la première consultation pour laquelle les consommateurs ont été directement interpellés au moyen d'un forum en ligne. Un grand nombre d'utilisateurs ont donné leur avis sur l'état des prix des services au Canada, dénoncé le manque de transparence des tarifs, notamment en ce qui concerne le prix du service par rapport au prix de l'appareil subventionné, plaidé pour la réduction de la durée des contrats, se sont plaints des frais de résiliation exorbitants ou fait des commentaires sur le verrouillage des appareils⁷³.

Plusieurs intervenants, notamment le Bureau de la concurrence et différents groupes de consommateurs, ont réclamé que le verrouillage des appareils soit carrément interdit, tandis que d'autres ont recommandé le plafonnement des tarifs du déverrouillage, conformément à ce que suggérait l'ébauche du Code sur les services sans fil ayant servi de modèle et de base aux délibérations lors des audiences publiques. Le président du CRTC se sera d'ailleurs permis un commentaire des plus explosifs en cours d'audience, en répondant du tac au tac à l'Association canadienne des télécommunications sans fil que, pour ce qui est de la question du verrouillage, le libre jeu du marché, de toute évidence, ne fonctionnait pas⁷⁴.

Au fil des observations et des représentations des intervenants, plusieurs questions relatives aux contrats, qui ont fait l'objet de débat à l'intérieur de différentes provinces, et autres ont fait l'objet de doléances. Notamment : l'exigence par les fournisseurs d'un préavis de 30 jours pour la résiliation du contrat, les modalités de renouvellement automatique, les frais d'utilisation excédentaire exorbitants, les frais de données mobiles payables à l'utilisation, les messages

⁷¹ Voir notamment les soumissions de Vidéotron et Mobilicity.

⁷² Voir notamment la soumission de Bell.

⁷³ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Online Consultation: Help Develop a Wireless Code – Phase 1 Comments.* CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 4 décembre 2012. <http://www.crtc.gc.ca/telecom/eng/hearings/2012/2012-206oc1.htm> et Consultation en ligne : Participez à l'élaboration du Code sur les services sans fil – Phase 1 commentaires <http://www.crtc.gc.ca/telecom/fra/hearings/2012/2012-206oc1.htm> et *Commentaires dans les deux langues de la phase 2*, <http://www.crtc.gc.ca/telecom/eng/hearings/2012/2012-206oc2.htm> et <http://www.crtc.gc.ca/telecom/fra/hearings/2012/2012-206oc2.htm> (pages consultées le 12 mai 2015).

⁷⁴ «1045 THE CHAIRPERSON: On unlocking, you said it's a marketplace solution. Who's offering, at this time, unlocked phones that aren't CDMA's?»

1046 MR. EBY: I don't -- from what was filed, I don't believe any of the carriers are offering unlocked phones, but they all have -- there are -- there's a variety of unlocking policies once you have the phone.

1047 THE CHAIRPERSON: You see, that's where I'm having difficulty with your approach saying, well, let the market. The market's not working.

1048 Are you making the point that if somebody wants that now that the market will deal with it?

1049 It's a very theoretical market. If nobody's there doing it now, that means it's not working.»

CRTC, *Instance dans le but d'établir un code sur les services sans fil pour les consommateurs* Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, 2012-557-1, 2012-557-2, 2012-557-3 et 2012-557-4 - TRANSCRIPTION DES AUDIENCES DEVANT LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES, Volume 1, 11 février 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/transcripts/2013/tt0211.html> (page consultée le 12 mai 2015).

texte à tarification supplémentaire, etc.⁷⁵ Et encore : la longueur des contrats, l'abus des clauses externes⁷⁶, la clarté en général⁷⁷, l'expiration des crédits prépayés⁷⁸, l'obsolescence rapide des appareils⁷⁹, etc.

2.5.3 Annonce du Code

Le Code, révélé en grande pompe en juin 2013, met de l'avant quelques mesures phares : notamment le droit pour le consommateur de mettre fin à un contrat de deux ans sans se faire imposer de frais de résiliation, la limitation des frais d'utilisation supplémentaires occasionnés par l'usage de données mobiles à 50 \$ par mois (et à 100 \$ pour les données mobiles en itinérance internationale), l'obligation pour tous les fournisseurs d'offrir le service de déverrouillage des appareils après trois mois de mise en service pour les appareils subventionnés ou immédiatement, si l'appareil n'est pas subventionné, et l'obligation pour les fournisseurs d'offrir une période d'essai de quinze jours pendant laquelle le consommateur peut rapporter son appareil et mettre fin au service sans aucuns frais de résiliation⁸⁰. Le Conseil soutiendra d'ailleurs que «*l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil contribuera à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique*⁸¹.»

Le Code comprend également d'autres nouveautés, notamment : le fait d'obliger le fournisseur à transmettre au client, en même temps qu'une copie du contrat de services sans fil et des documents connexes, un résumé des éléments essentiels du contrat ; l'obligation pour les fournisseurs de transmettre des avis sur les tarifs d'itinérance lorsque le client voyage à l'étranger avec son appareil ; l'interdiction d'imposer des frais pour un appareil ou un service que le client n'a pas expressément achetés ; l'obligation de suspendre les frais d'abonnement si l'appareil est en réparation⁸² ; l'obligation pour le fournisseur de suspendre le service si l'appareil est volé⁸³ ; l'application de certaines mesures du code de débranchement et de dépôt aux services sans fil⁸⁴ ; un délai de grâce de sept jours additionnels pour récupérer un solde de service prépayé actif ; etc.

⁷⁵ Voir les soumissions du CIPPIC et du PIAC.

⁷⁶ Voir les soumissions du SPIC.

⁷⁷ Voir les soumissions du CCC.

⁷⁸ Voir les soumissions du PIAC.

⁷⁹ Voir les soumissions du CCC.

⁸⁰ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Le code sur les services sans fil aidera les Canadiens à faire des choix éclairés et contribuera à l'établissement d'un marché dynamique*, Communiqué, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, le 3 juin 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2013/r130603.htm> (page consultée le 13 mai 2015).

⁸¹ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Le code sur les services sans fil du CRTC entre en vigueur : Les Canadiens peuvent annuler leur contrat sans pénalité après deux ans*, Communiqué, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 2 décembre 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2013/r131202.htm> (page consultée le 15 mai 2015).

⁸² Les conditions imposées pour profiter de cette protections sont assez nombreuses : l'appareil doit être réparé auprès du fournisseur, il doit être couvert par une garantie du fabricant ou par une garantie prolongé du fournisseur, et le contrat doit être sujet à des frais de résiliation si le client décidait de mettre fin à son entente de manière anticipée. L'abonné n'a pas congé de frais d'abonnement si le fournisseur fournit gratuitement un appareil de remplacement pendant a durée de la réparation.

⁸³ Suspension du service sert à éviter que le consommateur ne se fasse imposer des frais d'utilisation supplémentaire pour lesquels il n'est pas responsable, mais les frais normaux de l'abonnement continuent de s'appliquer, que le consommateur ait ou non racheté un nouvel appareil.

⁸⁴ Excluant, par exemple, le plafonnement du montant de dépôt qui peut être exigé par le fournisseur.

Outre ces nouvelles mesures, le Code reprend aussi une partie des obligations légales en vigueur dans plusieurs provinces, et applicables aux contrats de service sans fil seulement ou à l'ensemble des contrats à exécution successive de services fournis à distance, soit notamment : l'interdiction de renouveler automatiquement les contrats à durée fixe autrement que sur une base indéterminée, le droit pour le consommateur de mettre fin au contrat au moment de son choix (mettant fin de ce fait à l'obligation de préavis de trente jours imposée par certains fournisseurs), la limitation des frais de résiliation en fonction de la valeur de l'appareil subventionné dans le cadre du contrat, à un montant établi sur la base du calcul de l'épuisement graduel régulier de la valeur de l'avantage économique, ou, lorsqu'aucun appareil n'est inclus au contrat, à des montants compensatoires réduits de manière significative, la restriction des droits à la modification unilatérale, le droit de mettre fin au contrat conclu à distance s'il n'est pas conforme aux représentations du fournisseur où si le contrat écrit n'a tout simplement pas été remis, etc.

Les réactions à l'annonce du contenu du Code furent, pour la plupart, positives. Le gouvernement fédéral a appuyé l'initiative du CRTC de prendre parti pour les consommateurs. Selon le président du Conseil du Trésor, Tony Clement, QUI reconnaît les limites du jeu de la concurrence dans le secteur : « Même si je suis en faveur du libre marché, on a trois ou quatre gros joueurs qui contrôlent le poulailler, alors je crois qu'il est parfaitement raisonnable d'appuyer le consommateur, et c'est exactement ce que fait le CRTC⁸⁵. »

Certains membres de l'industrie y ont vu une occasion de plaider derechef l'inapplicabilité des lois provinciales. Les groupes de consommateurs auront pour leur part des réactions globalement positives, avec tout de même, certaines réserves, notamment parce que la version finale du Code sur les services sans fil ne sera pas aussi progressiste que certaines propositions se retrouvant à son ébauche le laissaient espérer.

2.5.4 Et après...

Malgré les réactions positives qui suivront l'annonce du Code sur les services sans fil, les mois qui ont suivi ont prouvé que tout n'est pas si rose dans l'univers de la téléphonie sans fil et que le Code n'allait pas tout régler.

Les changements apportés à la durée des contrats découlant de l'interdiction d'imposer des frais de résiliation anticipée après 24 mois ont été perçus comme une hausse des tarifs par les consommateurs, étant donné que les mensualités à verser auraient augmenté auprès de certains fournisseurs⁸⁶. Certains médias ont rapporté que les consommateurs en avaient sans doute plus pour leur argent avant l'entrée en vigueur du Code, bien que les données du rapport de surveillance des communications du CRTC semblent démontrer que le changement de l'amortissement aux prix des appareils a surtout influencé à la hausse le prix des services

⁸⁵ **DESJARDINS, François.** *Téléphonie sans fil - Le CRTC sonne le glas des contrats de trois ans*, Le Devoir, Montréal, Québec, Canada, 4 juin 2013. <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/379787/le-crtc-sonne-le-glas-des-contrats-de-trois-ans> (page consultée le 15 mai 2015).

⁸⁶ Voir notamment : *Op. cit.* note 3, **AUGER.** *L'industrie du cellulaire: mutation et prix à la hausse*, et **CBC NEWS.** *Wireless carriers hike prices across Canada*, CBC, Montreal, Québec, Canada, 17 mars 2014. <http://www.cbc.ca/news/business/wireless-carriers-hike-prices-across-canada-1.2575886> (pages consultées le 15 mai 2015).

d'entrée de gamme, tandis que ceux de milieu de gamme sont restés stables et que les prix des services plus chers auraient diminué⁸⁷, mais il est sans doute trop tôt pour associer hors de tout doute ces changements tarifaires et leur déséquilibre à l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil. Certains fournisseurs ont enregistré des baisses de revenus, qui seront à quelques reprises associées à des effets du Code sur les services sans fil, et notamment de la réduction de la durée des contrats et de la fin des avis obligatoires de 30 jours avant la résiliation des services, qui ont entraîné des coûts d'implémentation et des réductions des barrières à la mobilité⁸⁸.

Plusieurs entreprises ont déposé des requêtes, notamment des demandes de clarification de certains éléments au Code sur les services sans fil. TELUS et Rogers ont lancé le bal en demandant des précisions sur les modèles d'amortissement qui seraient susceptibles de répondre aux exigences du Code, Vidéotron a également déposé une requête en vue d'amender le Code pour clarifier la date de l'entrée en vigueur de l'application des mesures aux contrats à durée indéterminée, Sasktel a déposé une requête relative à ses retards dans la mise en place des plafonds de frais excédentaires. TELUS a lancé une nouvelle requête, au sujet, cette fois, de l'application du Code sur les services sans fil aux grandes entreprises. Tout cela sans compter plusieurs plaintes formulées par diverses organisations quant à la possible non-conformité de certains fournisseurs à des obligations prévues au Code.

Outre ces différentes requêtes transmises directement au Conseil, la plupart des principaux fournisseurs ont aussi contesté la validité et l'applicabilité de la deuxième date butoir fixée au Code sur les services sans fil, qui le rend applicable, à partir du 3 juin 2015, à tous les contrats, peu importe leur date de conclusion⁸⁹. Les fournisseurs y ont notamment plaidé les droits acquis et ont souligné l'effet préjudiciable de cette mesure sur les revenus attendus liés aux frais de résiliation anticipée. Cette contestation sera finalement rejetée par la Cour d'appel fédérale.

Le Conseil aura donc été amené par diverses parties à préciser certains principes prévus au Code sur les services sans fil. Il pourrait bien être contraint de le faire encore. La décision du CRTC prévoyait en effet l'obligation pour les fournisseurs de confirmer, au moyen de rapports détaillés, leur conformité aux nouveaux encadrements et aux obligations que leur impose le Code. Les fournisseurs ont donc dû, le mois suivant l'entrée en vigueur du Code, remplir un questionnaire du Conseil. Leurs rapports de conformité offrent parfois des renseignements très détaillés sur leurs pratiques terrain, surtout lorsque les sujets en question font l'objet d'une question spécifique du Conseil. C'est le cas notamment des méthodes de transmission des avis de modification au contrat, des avis relatifs aux plafonds de données mobiles, des avis lorsque

⁸⁷ Tel qu'il appert du tableau 4 dans notre revue de littérature.

⁸⁸ Voir notamment :

MUNGER, Michel. *L'achat d'Astral et le code de sans-fil plombent Bell*, Argent, Groupe Quebecor, Montréal, Québec, Canada, 7 novembre 2013. <http://argent.canoe.ca/nouvelles/canada/bce-diminue-ses-profits-de-35-7112013> et

DOBBY, Christine. *Rogers blames hockey, CRTC as profit falls*, The Globe and Mail, Toronto, Ontario, Canada, 20 avril 2015. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/rogers-profits-drop-17-per-cent-in-first-quarter/article24036854/> (pages consultées le 15 mai 2015).

⁸⁹ **COTTENDIN, Thomas.** *Télécoms : le code du sans fil du CRTC passera en Cour d'appel*, Les Affaires, Montréal, Québec, Canada, 4 octobre 2013. <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/medias-et-telecommunications/telecoms-le-code-du-sans-fil-du-crtc-passera-en-cour-d-appel/562160> (page consultée le 15 mai 2015).

le consommateur entre dans une zone d'itinérance, et aussi des mesures prises pour faire la promotion du Code sur les services sans fil. Presque tous les autres aspects du Code, soit ceux pour lesquels les fournisseurs devaient confirmer leur conformité sans avoir à répondre à une question spécifique du Conseil, ont fait l'objet d'un traitement très laconique. Et les réponses des fournisseurs semblent parfois être données en faisant abstraction de leurs pratiques – c'est du moins ce que révèle notre étude des documents contractuels des fournisseurs, dont nous rendons compte dans le prochain chapitre.

Les fournisseurs devaient également transmettre au CRTC les modèles de contrat qu'ils offrent sur le marché ; nous avons noté certaines disparités, assez fréquentes, entre les contrats que nous avons récoltés sur le terrain et ceux qui ont été transmis au Conseil. Nous avons constaté que, le plus souvent, les fournisseurs se contenteront dans leurs rapports, de référer le Conseil à leur modèle de contrat pour établir leur conformité, sans nécessairement expliquer avec plus de précisions en quoi leurs pratiques se conforment au Code. Sur le plan des obligations de clarté notamment, comme nous le verrons plus loin, les fournisseurs ont encore beaucoup de travail à faire pour assurer que leurs ententes de service soient véritablement compréhensibles pour les consommateurs.

Suite aux déclarations des fournisseurs, le Conseil, s'est enquis sur certaines pratiques de commerce, afin de vérifier plus en profondeur comment ils se conforment au Code. Le Conseil s'est notamment renseigné auprès de Rogers au sujet des frais de résiliation anticipée⁹⁰ et a formulé des commentaires sur le manque de clarté des explications du fournisseur. Le fournisseur rassurera le CRTC en lui répondant avoir abandonné son modèle de frais de résiliation anticipée en mai 2014⁹¹. Notre examen de deux contrats conclus après l'envoi par Rogers de sa réponse au CRTC révèle que Fido fait encore mention de ce type de frais de résiliation anticipée. La réponse de Rogers ne portait-elle que sur le secteur Rogers de ses activités, ignorant adroitement les activités de Fido ?

Le CRTC a aussi interrogé Rogers sur ses avis de débranchement – pour lequel le Conseil exigera d'ailleurs des correctifs – et sur les limites et restrictions qu'il impose à ses périodes d'essai. TELUS, Vidéotron, MTS et Bell ont également été interpellés sur le niveau d'utilisation qui met fin au droit pour le consommateur de se prévaloir du droit de retourner son appareil dans les quinze jours suivant la conclusion du contrat.

⁹⁰ Rogers a déclaré avoir abandonné le concept de «Additional Device Savings Recovery Fee».

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES. *Lettre - Re: Wireless Code Implementation – Compliance Reports*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 22 mai 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140522j.htm> (page consultée le 3 juin 2015).

⁹¹ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Lettre - Re: Implémentation du Code sur les services sans fil – Rapports de conformité*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 6 juin 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140606d.htm> (page consultée le 3 juin 2015).

Concernant les périodes d'essai, qui devaient pouvoir s'exercer sans frais, le Conseil s'est également enquis auprès de Bell et Sasktel sur l'imposition de frais de restockage. Le Conseil leur ordonnera d'ailleurs de mettre fin à cette pratique⁹². Le CRTC a également interrogé Sasktel, dont le résumé des renseignements essentiel n'inclut pas les renseignements requis sur les éléments inclus au contrat⁹³.

TELUS a été interpellé sur la clarté et l'exhaustivité du modèle de contrat transmis et sur le résumé des renseignements essentiels, notamment sur les explications qui y apparaissent au sujet des frais de résiliation anticipée⁹⁴.

MTS a été interpellé spécifiquement sur ses avis d'itinérance à l'étranger.

Au moment d'écrire ces lignes (soit plus d'un an après le début des vérifications), le Conseil en était toujours à faire des vérifications de conformité avec certains fournisseurs.

⁹² **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Télécom Lettre du Conseil adressée à Robert Hersche (Saskatchewan Telecommunications)*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 18 août 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140814c.htm> (page consultée le 3 juin 2015).

⁹³ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Lettre - Re: Implémentation du Code sur les services sans fil – Rapports de conformité*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 22 mai 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140522k.htm> (page consultée le 3 juin 2015).

⁹⁴ *ibid.*

3. Les effets du Code

Comme l'avons mentionné au chapitre précédent, l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil n'a pas fait que des heureux. Les changements apportés à la durée de l'amortissement des appareils, par exemple, semblent avoir irrité certains consommateurs, alors que des fournisseurs ont pointé le Code du doigt pour expliquer certaines baisses de leur rendement économique. Avec son Code, le Conseil semble avoir tenté de concilier les intérêts des consommateurs et ceux de l'industrie au moyen de mesures qui avaient pour but de réduire la prévalence de différents frais exorbitants imposés aux consommateurs et d'accroître leur mobilité. Le Conseil a semblé, sur certains points, éviter de déroger à son approche usuelle, soit celle d'exercer son rôle de régulateur de la manière la moins intrusive possible sur le marché, suivant les instructions du décret de 2006, qui imposent au Conseil de :

(i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique,

(ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs⁹⁵.

Il va sans dire que la version finale du Code sur les services sans fil, présentée lors des audiences publiques comme un code «pour les consommateurs», tient également compte de l'intérêt des fournisseurs.

Le Conseil avoue d'ailleurs, dans sa décision, que, si les promesses d'encadrement serré que faisait miroiter la version préliminaire du Code n'ont pas été tenues, c'est afin d'éviter d'imposer un trop lourd fardeau aux fournisseurs :

363. Toutefois remarquer que les exigences les plus lourdes qui avaient été proposées dans la version préliminaire du code ne sont pas imposées par le Code sur les services sans fil, ce qui réduit considérablement le fardeau pour les FSSF et le temps requis pour la mise en œuvre de ces exigences⁹⁶.

UC avait d'ailleurs déploré, lors du dévoilement du Code, certains choix du CRTC, qui semblent clairement ne viser qu'à couper la poire en deux en accordant des demi-mesures, s'attaquant à des problèmes criants sans vraiment tenter de régler le fond de la question. Par exemple, pour répondre à la grogne des consommateurs au sujet du verrouillage des appareils, le Conseil a décidé de forcer tous les fournisseurs à offrir un service de déverrouillage ; il évite toutefois de limiter les frais que peuvent exiger les fournisseurs pour cette opération, et ne force en outre au

⁹⁵ **GOVERNEMENT DU Canada.** Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355. <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-355/page-1.html> (page consultée le 18 mai 2015).

⁹⁶ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271- Le Code sur les services sans fil.* CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 3 juin 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-271.htm> (page consultée le 3 juin 2015).

fournisseur à l'offrir, si l'appareil fait l'objet d'un financement, que trois mois après le début du contrat.

Le Conseil a imposé aux fournisseurs d'offrir une période d'essai aux consommateurs, pendant laquelle ils pourront notamment prendre connaissance des modalités détaillées de leur contrat et tester le service. Le Code prévoit toutefois que le fournisseur pourra imposer « des limites [d'utilisation] raisonnables » qui, si elles sont dépassées, feront perdre au consommateur son droit à la résiliation sans frais, laissant aux fournisseurs toute discrétion pour juger de ce qu'ils estiment raisonnable.

De plus, le Conseil accepte que des limites d'utilisation mensuelles puissent être imposées à des services mobiles qualifiés d'illimités par les fournisseurs et annoncés comme tels, à la seule condition que ces limites n'entraînent pas de frais d'utilisation supplémentaire. Le CRTC cautionne ici, à notre sens, une pratique absolument indéfendable ; comment peut-on raisonnablement accepter un tel contresens – les limites acceptables pour un service illimité – qui frôle la représentation trompeuse ?

Le Code n'offre que de minimes avancées pour les services sans fil prépayés, que le CRTC a soustrait à un nombre impressionnant d'obligations, allant jusqu'à laisser planer un doute sur l'exigence d'un contrat écrit (ce qu'imposent par ailleurs la plupart des lois provinciales). Plusieurs intervenants plaidaient en faveur de l'abolition des dates d'expiration que les fournisseurs imposent dans le cas des services prépayés, qui font perdre aux consommateurs les crédits accumulés à son compte ou lui imposent de le regarnir sans cesse, même lorsque les crédits accumulés excèdent déjà ce qui sera vraisemblablement utilisé. Le CRTC, refusant d'aborder le problème de front, n'a décidé d'intervenir que sur un aspect fort accessoire de la problématique, en consentant aux consommateurs un délai de sept jours pendant lequel ils pourront conserver leur solde – c'est dire qu'il ne le perdront que sept jours plus tard, ou qu'ils auront un délai pour ajouter des sommes à leur compte pour conserver les minutes inutilisées.

Étant donné la flexibilité allouée à l'industrie, qui possède une large marge de manœuvre dans le choix des moyens pour se conformer à plusieurs des obligations prévues au Code sur les services sans fil, nous avons tenté de vérifier de quelle manière certaines des dispositions du Code sont appliquées par les fournisseurs, afin de déterminer si cette flexibilité compromet l'atteinte des objectifs du Code et nuit aux intérêts des consommateurs. Rappelons que le Code a été présenté comme un outil visant à garantir que les consommateurs peuvent obtenir plus facilement des renseignements au sujet de leurs contrats, à assurer l'établissement de certaines normes dans l'industrie et à favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique. Les consommateurs ont-ils véritablement les moyens d'être mieux informés au sujet de leurs services depuis l'entrée en vigueur du Code ? Les mesures mises en place peuvent-elles réellement permettre de dynamiser le marché ? C'est ce que nous allons vérifier.

3.1 Méthodologie

Afin de voir les mesures prises par les fournisseurs afin de se conformer aux obligations auxquelles les soumet le Code, nous avons convenu d'étudier les pratiques d'un ensemble de fournisseurs canadiens à partir de l'examen de leurs documents contractuels, soit la copie permanente du contrat et des modalités de service, ainsi que tous autres documents connexes auxquels réfèrent les ententes qui peuvent être conclues avec ces fournisseurs⁹⁷.

Pour ce faire, nous avons collecté les renseignements pertinents sur le Web, sollicité notre réseau en vue de collecter un assortiment de contrats conclus après l'entrée en vigueur du Code, consulté les copies de contrat remises au CRTC par les fournisseurs dans leurs rapports de conformité, et nous avons également conclu quelques ententes en magasin.

Nous avons étudié les documents d'un ensemble de fournisseurs majeurs, soit : Bell, Virgin, Rogers, Fido, Telus, Koodo, Vidéotron, Sasktel et MTS⁹⁸. Vu les sommes importantes qui peuvent être exigés du client en cas de résiliation lorsqu'un appareil est fourni au contrat, et vu la grande popularité de ce modèle d'affaire à travers le Canada, nous avons décidé de privilégier, aux fins de notre étude, la collecte de renseignements pour les contrats de services postpayés avec appareil subventionné, un scénario de consommation particulièrement prévalent dans l'ensemble du Canada.

Évidemment, toutes les obligations du Code n'entraînent pas forcément une obligation de dénonciation ou d'information dans les documents contractuels ; notre étude s'est donc limitée à ce qui pouvait se trouver aux documents contractuels, et, ainsi, les impacts de tous les articles du code n'auront pas été vérifiés. Voici les obligations du Code qui ont été retenues pour notre analyse détaillée :

- La clarté : nous avons étudié la portée et l'application des articles A1 (langage simple) et A3 (services illimités) ;
- Les obligations d'information aux contrats et documents connexes pour les services postpayés (l'article B1 iv) (une analyse sur laquelle s'est appuyée l'évaluation de la qualité des divulgations relatives à plusieurs articles suivants) ;
- L'ensemble des obligations relatives au résumé des renseignements essentiels (l'article C1) ;
- Les obligations relatives aux outils de gestion de la facture (incluant les articles E1 – avis d'itinérance internationale –, E2 – limites associées aux frais d'itinérance – et E3 – limites associées aux frais excédentaires de données) ;
- Les obligations relatives au déverrouillage des appareils (article F) ;
- Frais de résiliation anticipée – appareil subventionné (article G2) ;
- Les obligations relatives à la période d'essai (article G4) ;

⁹⁷ À moins d'indication contraire, tout au long de notre analyse, le terme «documents contractuels» fait référence à l'ensemble des documents qui comportent les droits et obligations partagés entre le fournisseur et le consommateur, ce qui inclue la copie permanente du contrat, les modalités de services (qu'elle soit remise ou non en même temps que le contrat, et tout autre documents connexes auquel sont liés les parties. Le terme «contrat» sera utilisé en guise de synonyme pour parler de la copie permanente du contrat. En ce qui a trait aux modalités de service, nous spécifierons, lorsque pertinent, si elles ont été remises en même temps que la copie permanente du contrat.

⁹⁸ Ces choix étant motivés notamment par leurs parts de marché et la pertinence d'avoir un éventail de fournisseurs exerçant dans différentes régions du pays.

- Les obligations relatives à la prolongation du contrat (article G6) ;
- Les obligations relatives au dépôt de garantie (article H1).

3.1.1 Précisions et limites méthodologiques

L'exercice par les fournisseurs de la marge de manœuvre que leur laisse le Code constitue le cœur de notre recherche. Certains articles du Code ont donc été exclus de notre analyse du fait qu'ils n'allouent aucune flexibilité aux fournisseurs. D'autres obligations prévues au Code ont été exclues partiellement ou complètement parce que la seule étude des documents contractuels, qui est la méthodologie que nous avons choisi d'appliquer, ne peut tout simplement pas en permettre l'examen efficace. Ainsi, nous n'avons pas évalué la qualité des avis envoyés aux consommateurs lors de modification unilatérale de contrat ou de la prolongation du contrat, ou ceux qui portent sur les tarifs facturés en itinérance, ceux qui sont expédiés avant l'application du plafond de frais excédentaires, etc.

Il va sans dire que l'étude des éléments au contrat peut ne pas donner un portrait exact des pratiques réelles d'une entreprise, dans l'éventualité où cette dernière ne se conforme pas intégralement à ce qui est annoncé au contrat. Ainsi, nous n'avons pas étudié l'application, par exemple, des plafonds de frais excédentaires ou de la politique d'utilisation acceptable – notre étude se limite à ce qui en est dit au contrat. Nous avons donc tenu pour acquis, dans notre analyse, que les fournisseurs font tout ce qui est prévu au contrat, mais nous avons aussi tenu pour acquis qu'ils n'en font pas plus.

Précisons que la présente étude ne se voulait pas une étude de conformité. L'objectif n'était pas de déterminer si l'ensemble des documents contractuels d'un fournisseur se conforme ou pas au Code. Notre objectif était de vérifier les impacts du Code, et plus particulièrement, les impacts de la flexibilité permise au Code sur l'ensemble des services offerts aux consommateurs, et sur leurs nouveaux droits tels qu'explicités au Code. Nous avons néanmoins été confrontés au fait que de nombreux contrats qu'il nous a été donné d'étudier pourraient, à notre avis, tout simplement ne pas se conformer aux obligations du Code, flexibilité ou pas. En fait, en appliquant à la lettre les obligations du Code sur les services sans fil, nous en sommes arrivés à la conclusion qu'aucun des contrats que nous avons étudiés ne se conformait parfaitement à toutes les obligations du Code. Il pourra donc nous arriver à l'occasion, malgré que tel n'ait pas été l'objectif de notre recherche, d'émettre notre avis sur la conformité de certaines pratiques. De plus, tout avis relatif à la conformité pourrait ne pas refléter l'ensemble des pratiques les plus récentes d'un fournisseur de service. En effet, il nous est arrivé d'étudier plusieurs contrats d'un même fournisseur et de constater que les pratiques peuvent varier selon le type de contrat et le moment auquel il a été conclu⁹⁹.

⁹⁹ Par exemple, nous avons remarqué que certains contrats conclus tout juste après l'entrée en vigueur du Code semblent moins bien se conformer à certaines obligations que d'autres conclus plus d'un an après son entrée en vigueur. Cela pourrait être attribuable aux mesures de suivi de Conseil, desquelles nous avons traité au chapitre précédent.

Il faut également noter que l'échantillon forcément limité de documents ayant servi à la recherche pourrait ne pas être représentatif de l'ensemble des pratiques de l'industrie. L'ensemble des documents nous permet toutefois d'avoir un excellent aperçu des pratiques courantes de l'industrie et d'identifier plusieurs faiblesses du Code, sur lesquelles nous reviendrons en détail au cours du présent chapitre.

Il va sans dire que les problématiques relatives au Code sont à ce point nombreuses qu'il y a certainement place pour des recherches additionnelles à ce sujet, notamment sur tous les articles que notre recherche n'aborde pas.

3.1.2 Analyse, point par point...

Notre analyse a été complexe, compte tenu du volume important d'éléments à identifier et à étudier dans tous les documents contractuels. Étant donné que le but de l'étude n'était pas de faire une analyse de conformité, et d'identifier les contrevenants, mais plutôt d'étudier les éléments de souplesse au Code et la manière dont sont mises en œuvre les obligations pour lesquelles le Code permettait cette souplesse en vue de cibler les pratiques qui pourraient aller à l'encontre des objectifs du Code ou de l'intérêt des consommateurs, c'est par sujet que nous présenterons nos analyses, passant un à un tous les éléments du Code qui ont fait l'objet de l'étude.

Nous commencerons la présentation de chacun des éléments par une analyse de la signification de chaque article pertinent – analyse de texte, notre interprétation et les intentions exprimées par le Conseil dans sa décision sur le Code –, et nous soulignerons les ambiguïtés aux articles étudiés ou les éléments qui permettent à l'industrie une certaine flexibilité.

Nous enchaînerons avec un bref résumé de l'application de ces dispositions par l'industrie, soulignant ce qui nous a semblé être les pratiques les plus avantageuses (ou les moins désavantageuses, selon l'état général des lieux) pour les consommateurs, et nous terminerons avec quelques exemples des pires pratiques. Ces cas d'espèce seront la plupart du temps regroupés en deux catégories : clarté et pratiques de commerce. En effet, étant donné que le Code exige des fournisseurs que les documents contractuels soient rédigés dans un langage clair et simple, nous ferons d'abord des observations sur la clarté de l'information transmise aux consommateurs, par sujet, et enchaînons avec des observations sur les approches avantageuses et désavantageuses pour les consommateurs.

3.2 Résultats de l'analyse

a) Clarté et langage simple

Le concept de clarté est un élément phare du Code. En effet, l'une des préoccupations déclarées qui ont amené le Conseil à l'élaboration du Code était la difficulté qu'ont les consommateurs à s'informer au sujet des services sans fil. L'exigence de clarté est d'ailleurs l'un des premiers concepts détaillés au Code, et l'un des postulats : la clarté doit être généralisée, dans les communications et dans les textes des fournisseurs. C'est pourquoi cette question de clarté sera abordée sporadiquement relativement à plusieurs autres obligations plus ciblées. Il convient donc de débiter notre analyse, comme le fait le Code, par l'article qui traite spécifiquement de cet impératif.

b) A Clarté (A1. langage simple)

Analyse du Code

L'article A1 du Code sur les services sans fil, intitulé «Langage simple», traite de la façon pour le fournisseur de transmettre les renseignements à ses clients dans ses communications et dans ses documents L'article se lit comme suit :

A. Clarté

1. Langage simple

- (i) *Le fournisseur de services doit communiquer avec les clients en utilisant un langage simple.*
- (ii) *Le fournisseur de services doit s'assurer que ses contrats écrits et les documents connexes (par exemple les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable) sont rédigés dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre. (nos soulignés)*

A priori, deux impératifs se trouvent à l'article 1 : le langage simple et le langage clair. L'ensemble des communications avec le client doit être fait dans un langage simple – une notion qui n'est pas explicitement définie au Code sur les services sans fil. Le contrat et les documents connexes doivent pour leur part être rédigés dans un langage clair – le texte indique qu'il s'agit d'un langage facile à lire et à comprendre.

La multiplication des termes et leur classement est un rien confondant : il est impossible de déterminer si langage simple et clair sont censés être des termes interchangeables. Le fait que la simplicité et la clarté se retrouvent dans deux articles connexes sous le titre « Clarté » et le sous-titre « Langage simple » n'aide en rien.

Les définitions ou lignes directrices à suivre pour appliquer ces principes de simplicité et de clarté ne se retrouvent pas expressément dans les articles du Code. Certains paragraphes de la politique réglementaire offrent toutefois quelques pistes sur le contexte et l'intention de l'autorité de réglementation lors de l'adoption de ces principes. En effet, la section B de la décision 2013-271 «Contenu et clarté des contrats», donne quelques explications :

B. Contenu du Code sur les services sans fil

1. Contenu et clarté des contrats

Position des parties

32. Les consommateurs se sont dits préoccupés par le fait que les contrats écrits de services sans fil sont exagérément longs, complexes et difficiles à comprendre, et que des renseignements importants sont difficiles à trouver ou cachés dans des passages en petits caractères.

33. Les consommateurs ont fait valoir qu'ils avaient besoin de renseignements plus clairs sur certains aspects des services sans fil, notamment quels services pourraient entraîner des frais additionnels, comment s'appliquent les frais de résiliation anticipée, et quelles sont les répercussions possibles du remplacement de leur appareil sur leur contrat de services sans fil.

34. Les groupes de défense des consommateurs et les FSSF conviennent généralement que les contrats écrits doivent être clairs, doivent être rédigés dans un langage simple et doivent contenir toute l'information nécessaire pour que les consommateurs en comprennent les modalités connexes.

[...]

38. Les parties étaient généralement d'accord pour que le Conseil exige que les FSSF veillent à ce que les contrats écrits et les politiques régissant les modalités ou l'utilisation des services sans fil, comme les politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'utilisation équitable (documents connexes), soient rédigés en langage simple et présentés dans une police de caractères facile à lire.

[...]

44. Les éléments de preuve réunis pendant l'instance montrent que même si plusieurs FSSF ont amélioré la forme de leurs contrats, les clients continuent d'être étonnés par des éléments de leur contrat qu'ils ne connaissaient pas parce que ces renseignements étaient cachés dans des passages en petits caractères, étaient énoncés dans un document séparé ou n'avaient pas été portés à leur attention.

45. Le Conseil estime que, même si les consommateurs ont le devoir de s'informer de leurs droits et obligations et sont tenus de s'assurer qu'ils protègent leurs intérêts économiques dans le marché des services sans fil, tous les contrats devraient être simples à lire et à comprendre par les consommateurs. Le Conseil estime en outre que, pour faciliter la compréhension par les consommateurs de leur contrat avec les FSSF, tous les contrats écrits de services sans fil doivent contenir certains renseignements¹⁰⁰. (nos soulignés)

Le résumé par le Conseil des positions des parties sur les questions de contenu et de clarté des contrats voit défiler une panoplie de concepts qui dépasse les seuls impératifs de langage simple ou de langage clair. En fait, le Conseil retient de nombreuses remarques sur le besoin pour les consommateurs d'avoir accès à des renseignements exhaustifs sur les services, un impératif auquel il tentera de répondre dans certains articles subséquents du Code. Le Conseil

¹⁰⁰ Op. cit., note 96, **CRTC**, *Politique réglementaire 2013-271*.

relève également des remarques sur le concept de lisibilité : police des caractères employés, longueur ou structure des documents, usage de documents séparés. De tout cela, le Conseil aura donc choisi de retenir l'exigence de langage simple (qu'il impose pour les communications du FSSF, alors que les parties la proposaient pour les documents (par.34 et 38) et celle de langage clair. Le choix du mot « langage » dans les deux formulations semble exclure toute préoccupation de forme (structure des documents, taille (et variation de tailles) du texte, etc.), alors que son résumé des interventions indiquait une préoccupation plus vaste (tous les contrats devraient être simples à lire et à comprendre par les consommateurs), qui dépasse la seule question du langage utilisé.

Il est donc très difficile d'évaluer si les concepts de langage clair, langage simple, ou de clarté générale sont adéquatement appliqués par l'industrie, vu le flou quant aux définitions de ces concepts et la multitude de points de vue et d'appréciation possible de ce qui est clair et simple. On peut toutefois comprendre de ces passages du Code que le Conseil considère les petits caractères, longs documents, abus de clauses externes comme des barrières aux impératifs généraux de clarté, tout comme l'usage d'un langage qui serait difficile à comprendre pour le commun des mortels, un concept éminemment subjectif, compte tenu du niveau d'alphabétisme qui peut être très variable d'un consommateur à un autre. Ainsi, vu l'absence de critères limpides qui permettraient d'évaluer objectivement les pratiques afin de déterminer si elles respectent les principes de langage simple et de langage clair, nos propres commentaires relatifs à la clarté pourront revêtir une certaine subjectivité et être teintés par nos propres perceptions.

Pratiques de l'industrie

Attendu que les obligations elles-mêmes, en l'absence de critères, laissent beaucoup de place à la subjectivité, attendu aussi que la clarté des renseignements divulgués varie beaucoup d'un fournisseur à l'autre, et d'un document, voire d'un sujet à l'autre, attendu finalement qu'une évaluation globale de l'ensemble des documents contractuels risquerait de passer sous silence l'essentiel, nous émettrons plutôt nos commentaires au sujet de la clarté des renseignements divulgués au fur et à mesure que nous parcourrons les différents articles du Code et leur mise en œuvre par les FSSF.

Qu'il suffise de dire ici qu'aucune tendance nette ne se dégage de l'étude de l'ensemble des documents contractuels, en ce qui a trait à la clarté générale. Nous verrons dans les prochaines pages de nombreux exemples qui démontrent que la clarté des renseignements au contrat est problématique.

c) A Clarté (A3. Services illimités)

Analyse du Code

Dans le cadre des consultations sur les services sans fil, des consommateurs se sont plaints de pratiques qu'ils associent à des représentations trompeuses de la part des fournisseurs, notamment sur la question des services illimités. En effet, il est arrivé que des consommateurs se fassent facturer des frais d'utilisation supplémentaire pour des services qui étaient pourtant publicisés comme étant sans limites d'utilisation.

Les modèles d'affaires sont diversifiés à travers le pays, et quelques fournisseurs, notamment de nouveaux entrants, avaient offert des services qui étaient publicisés comme étant sans limites d'usage, mais pour lesquels une limite d'usage était tout de même prévue à leur politique d'utilisation acceptable ; le dépassement de cette limite prévue à la politique entraînait la réduction du service à un débit très lent.

Plusieurs intervenants (incluant notamment Telus et le Bureau de la concurrence¹⁰¹) ont exprimé au CRTC l'avis que des services que le fournisseur annonçait comme étant illimités ne devraient évidemment être soumis à aucune limite, puisque cela constituerait un contresens.

Dans son analyse sur cette question, le Conseil concède que « si un client décide d'acheter un forfait illimité, il ne doit pas être soumis à des limites d'utilisation au-delà de celles qui sont nécessaires à la gestion du réseau, et ces limites doivent être clairement divulguées¹⁰². » (nos soulignés)

Un glissement semble toutefois s'être produit entre le but recherché et le libellé du Code concernant les services illimités, qui se retrouve au chapitre de la clarté (A):

A. Clarté

3. Services illimités

- (i) *Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des frais d'utilisation excédentaire pour les services achetés sur une base illimitée.*
- (ii) *Le fournisseur de services ne doit pas appliquer de limites à l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable. (nos soulignés)*

Le CRTC, dans son analyse, semblait convenir qu'un service illimité ne peut être limité contractuellement, à moins bien sûr que la gestion du réseau ne soit en jeu (et que, on le comprend, la sécurité du réseau ou un risque élevé d'encombrement, qui justifieraient l'application de mesures de gestion du réseau, ne soient en jeu). Le texte du Code est toutefois plus permissif : le CRTC autorise en effet que des limites soient imposées non seulement lorsque cela est nécessaire à la gestion du réseau, mais lorsque l'un des documents connexes

¹⁰¹ *Ibid.* Voir par. 316 et la section B du mémoire du Bureau : *Submission by the Commissioner of Competition*, 6 février 2013. <http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03531.html> (page consultée le 22 juin 2015).

¹⁰² *Ibidem.* Voir par 320.

au contrat, qui traite notamment des questions relatives à la gestion du réseau, indique une telle limite.

Certes, le Conseil force les fournisseurs à expliquer clairement dans la *politique d'utilisation équitable* en quoi consisteront ces limites, et interdit la facturation de frais supplémentaires au client qui a acheté un service illimité¹⁰³. Il n'en demeure pas moins que la formulation choisie par le Conseil laisse donc, délibérément, l'entière liberté aux fournisseurs de ralentir le débit de services illimités après l'atteinte d'une limite mensuelle donnée, pour peu que la limite soit mentionnée (ou expliquée) dans la *politique d'utilisation équitable*, et ce, qu'elle soit nécessaire ou pas à la gestion du réseau.

Mentionnons au passage que, bien le Code ne le rappelle pas, une clause externe ne pourra, au Québec, être opposable au consommateur si elle n'a pas été portée expressément à sa connaissance¹⁰⁴. La simple mention (ou explication) dans un document connexe ne saurait donc probablement, dans cette province, justifier les limites imposées à un service illimité. Évidemment, le but premier de la présente recherche n'était pas d'évaluer la validité, en vertu du droit de chaque province, des innombrables clauses (internes ou externes) que l'on retrouve dans chaque contrat de services sans fil. Nous nous contenterons essentiellement de commenter les pratiques de l'industrie à la lumière des obligations prévues au Code ; mais il reste que, comme l'indique cet exemple, une application minimale de l'ensemble des obligations qui apparaissent au Code n'assurera pas la conformité des pratiques d'un fournisseur à toutes les législations auquel il doit se conformer.

Pratiques de l'industrie

Bien que certains fournisseurs déclarent effectivement certaines limites de volume à leur politique dite « d'utilisation acceptable », limites dont le dépassement entraînera l'application de « mesures de gestion du trafic », l'examen des explications que les fournisseurs doivent fournir nous a permis de constater un problème de clarté de la part d'une proportion importante de FSSF. Environ la moitié des fournisseurs a déclaré imposer des limites mensuelles d'utilisation, alors que l'autre moitié indique pouvoir ralentir les vitesses d'accès dans certaines circonstances, pour lesquelles les explications sont parfois extrêmement floues, peu susceptibles d'être comprises par le consommateur. Nous avons constaté que lorsque les fournisseurs déclarent une limite de volume sur l'utilisation mensuelle, celle-ci est divulguée assez clairement, tandis que ceux qui ne limitent la capacité (autrement dit : la vitesse

¹⁰³ Le Code sur les services sans fil ne mentionne nulle part les obligations qui découlent de son cadre réglementaire sur les PGTI (qui a été étendu aux services sans fil), qui indique que le fournisseur doit divulguer aux consommateurs :

- les raisons de l'adoption de la PGTI;
- les personnes touchées par la PGTI;
- le moment où la gestion du trafic Internet se produira;
- le type de trafic Internet (p. ex. application, catégorie d'applications, protocole) qui fera l'objet de la gestion;
- comment la PGTI influera sur l'expérience Internet de l'utilisateur, notamment l'effet sur les vitesses.

Voir **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES**. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657 - Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, par. 60. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-657.htm> (page consultée le 22 juin).

¹⁰⁴ Code civil du Québec, RLRQ c C-1991, article 1435.

accessible) que pour des fins de gestion du réseau ont beaucoup plus de difficulté à expliquer clairement les circonstances qui mèneront au ralentissement ou à l'interruption de service, à quelle vitesse sera ralenti les services et pour combien de temps.

Soulignons que, dans la majorité des cas, la *politique d'utilisation acceptable* est loin d'être le document contractuel le plus accessible pour le consommateur. Nous avons constaté à quelques reprises que la *politique d'utilisation acceptable* était simplement mentionnée au contrat, sans que soit décrit clairement en quoi consiste le document (et souvent sans que cette politique ne soit transmise au moment de la conclusion de l'entente, et ce, malgré le fait que l'article B.1 du Code qui exige la transmission de la politique d'utilisation acceptable et politique en matière de vie privée en même temps que la transmission de la copie permanente du contrat) et sans même d'hyperlien au contrat qui permettrait d'y accéder plus aisément. Ainsi, même si de telles manifestations de non-conformité n'étaient pas l'objet de notre recherche, il est difficile de passer sous silence ce constat. Le Conseil devrait selon nous surveiller avec vigilance le respect par les fournisseurs de cette obligation apparaissant au Code, qui semble présenter un niveau de conformité assez bas.

Passons à quelques exemples de pratiques spécifiques révélés par notre enquête.

Clarté

En vertu du Code, les limites appliquées à un service illimité doivent être expliquées dans la *politique d'utilisation acceptable*. Plutôt que de « meilleures pratiques » de l'industrie, il faudra hélas ici parler des « moins pires », car aucune des *politiques d'utilisation équitable* n'est à notre avis irréprochable sur le plan de la clarté des renseignements transmis. Quelques rares fournisseurs se donnent la peine de fournir des renseignements un peu plus détaillés sur le fonctionnement de leur limite d'usage. Sasktel, par exemple, dans sa politique « *d'utilisation excessive* » donne des renseignements plus détaillés que la moyenne, mentionnant clairement le volume d'usage dont le dépassement déclenchera le ralentissement et les conséquences de l'atteinte de la limite.

The current Wireless Fair Use Policy data usage limits are:

- 10 GB or 15GB per billing period while in Canada, depending on your rate plan.
- 200 MB per billing period while roaming outside of Canada (this limit is increased to 10 GB in the United States if you subscribe to a United States Data Travel Add-On).

[...]

If you exceed the Wireless Data Fair Use Policy usage limits, your wireless data service will be slowed (up to 256 Kbps download speed and 128 Kbps upload speed) for the remainder of your billing period.

Please be assured this slowdown will still allow you to access web browsing, email & instant message. However, it will impact high bandwidth consuming applications such as high definition video like Netflix¹⁰⁵.

¹⁰⁵ Comme l'entreprise la nommait elle-même dans sa politique au moment de la recherche.

Bien qu'on se doute que ces niveaux d'usage puissent ne pas être parfaitement compréhensibles pour un consommateur qui ne sait pas sur quel réseau il navigue, le fournisseur donne, pour faciliter la compréhension de l'effet des limites, une indication des usages qui seront toujours disponibles après le ralentissement des services (low bandwidth applications).

De plus, bien que la mention de l'existence de la politique d'utilisation acceptable soit particulièrement laconique au contrat (une mention qui ne peut en aucun cas être considérée comme une *explication*), se retrouve tout de même à la page deux, avec un hyperlien fonctionnel.

Certains fournisseurs sont beaucoup moins clairs : il s'agit souvent de ceux qui n'ont pas de limite prédéfinie d'utilisation mensuelle à leur service. Par exemple, le fournisseur Fido, qui mentionne l'existence de sa politique d'utilisation équitable en page 10 du contrat sur son site Web (sans hyperlien toutefois), indique que :

Nous nous réservons le droit de gérer nos réseaux dans le but d'optimiser leur efficacité au profit de nos abonnés, en prenant notamment des dispositions concernant ce qui suit, sans s'y limiter : limite de débit (vitesse), rejet ou suppression des pourriels ou de tout autre courriel non sollicité, processus antivirus et filtrage des protocoles. Nous pourrions aussi prendre toute autre mesure, selon ce que nous jugeons approprié, pour assurer à tous les abonnés une expérience sans faille sur notre réseau¹⁰⁶.

On peut difficilement considérer que cette mention *explique clairement* quelque limite qui pourrait être imposée à un service illimité.

Le contrat de Rogers comportait des problèmes additionnels en matière de clarté. Il inclut une clause (parmi plusieurs autres) que le client doit parapher, stipulant qu'il reconnaît «avoir reçu une copie des Modalités de service, de la Politique d'utilisation acceptable et de la Politique de protection de la vie privée de Rogers qui font partie intégrante de la présente entente ou des présentes ententes de service et les avoir lues, comprises et acceptées», alors qu'en réalité aucun de ces documents ne lui est remis. L'existence de ces politiques est mentionnée au contrat, mais aucun hyperlien n'est fourni qui permettrait de les retracer aisément. De plus, lorsqu'on la retrouve sur le site de Rogers, la politique d'utilisation acceptable semble référer vers des documents incomplets. Le paragraphe qui en fait mention est le même que celui de Fido (cité plus haut), mais il comprend un hyperlien¹⁰⁷ qui mène, semble-t-il, à des renseignements plus détaillés (ce lien ne fonctionnait pas au moment de notre recherche).

Nous avons eu l'occasion d'étudier un contrat de Vidéotron conclu en magasin pour des services qui incluaient les appels locaux et la messagerie texte illimité, auquel les *modalités de service* étaient annexées: soit un document légal de 13 pages, en colonnes étroites, qui inclut plusieurs parties relatives à la gestion du réseau, mais où il est très difficile de discerner les

¹⁰⁶ FIDO. *Modalités de service Fido*. Fido.ca, Montréal, Québec, Canada, sans date.

http://www.fido.ca/web/content/terms/acceptable_use_policy?lang=fr (page consultée le 19 mars 2015).

¹⁰⁷ « <http://www.rogers.com/politiquereseau> » Référence tirée la *politique d'utilisation acceptable* en ligne sur le site de http://www.rogers.com/cms/pdf/fr/Unified_AUP_Fr.pdf (document consulté le 15 avril 2015). La politique d'utilisation acceptable elle-même réfère à d'autres documents qui sont inaccessibles.

parties qui s'appliquent aux services d'accès à Internet de celles qui s'appliquent aux services sans fil mobiles, puisque les modalités de services semblent s'appliquer à tous les services de communication offerts par Vidéotron.

Il devient particulièrement confondant pour le consommateur de s'y retrouver lorsque le fournisseur parle de plafond de transfert de données dans une section qui semble s'appliquer aux services d'accès à Internet résidentiel et qui mentionne textuellement des services Internet sans fil. Il demeure fort difficile de savoir si ces passages s'appliquent à ses services mobiles.

18. Dans le cas où vous êtes abonné au service Internet Sans fil, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 10 gigaoctets combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers vous) et en amont (de vous vers Internet)

19. Les accès Internet peuvent faire l'objet de pratiques de gestion du trafic. Pour plus de détails, voir <http://soutien.videotron.com/residentiel/internetgestiontrafic>¹⁰⁸

Plus loin dans les modalités de services, on retrouve toutefois mention que quelques paragraphes s'appliquent explicitement aux services mobiles. Ceux-ci sont truffés (comme d'autres passages dans le contrat), de phrases longues et presque impossibles à comprendre pour le commun des mortels et qui, de toute évidence, n'ont pas fait l'objet de quelque travail de vulgarisation pour l'adapter à ce public. Par exemple :

46. Vous reconnaissez que la TMO ainsi que certains des services reliés à la TMO sont disponibles seulement lorsque l'Équipement est localisé dans le rayon d'action des installations du réseau mobile de Vidéotron ou des Transporteurs et que la TMO peut être temporairement refusée, interrompue ou limitée en raison de i) limitations du réseau mobile de Vidéotron et/ou Transporteurs, telles que des limitations de capacité; ii) limitations de transmission causées par des interférences atmosphériques, topographiques, interférences radio et autres facteurs hors du contrôle de Vidéotron et/ou des Transporteurs; iii) modifications, mises à niveau, relocalisations, réparations et autres activités de même nature aux équipements de Vidéotron et/ou des Transporteurs, requises pour le bon fonctionnement ou l'amélioration de la TMO; iv) la défaillance des installations de communication appartenant à des tiers, qui sont interconnectées aux installations de Vidéotron et/ou des Transporteurs; ou v) lors du transfert du réseau de Vidéotron au réseau d'un Transporteur. Vos appels peuvent être déconnectés temporairement en raison de multiples facteurs tels que, sans limitation, les conditions atmosphériques, la topographie, la faiblesse des batteries, la surcapacité du système, les déplacements à l'extérieur de la localisation géographique où la TMO est disponible et les intervalles à l'intérieur d'une localisation géographique où la TMO est disponible¹⁰⁹.

¹⁰⁸ **VIDEOTRON.** Services résidentiels, - Annexe A -, Modalités et conditions.

¹⁰⁹ *Ibid.*

Pratiques de commerces

Éloignons-nous maintenant des préoccupations relatives à la clarté et inspectons plutôt la nature des pratiques de commerce. Sur ce plan, Sasktel s'est démarqué du fait qu'il s'agit du fournisseur, parmi ceux qui déclarent ralentir des vitesses après l'atteinte d'un certain volume mensuel d'utilisation, qui opère le ralentissement le moins dramatique, soit à 256 kbps. Bien qu'il s'agisse d'une vitesse d'une ère passée, elle permet quand même certains usages de base (Bell et Virgin, par exemple, déclarent ralentir le consommateur à une vitesse de 16 kbps une fois atteinte la limite mensuelle de 25 gigaoctets – puisqu'il ne s'agit pas de services illimités), le tout déclaré expressément à la page 15 du contrat type qu'il nous a été donné d'étudier.

Évidemment, on pourrait arguer que tous les fournisseurs qui ne précisent pas de ralentissement des vitesses après l'atteinte d'un certain volume mensuel d'utilisation (et donc qui agissent seulement, on suppose, lorsque le réseau est congestionné ou qu'il est compromis pour des raisons de sécurité) pourraient théoriquement être avantageux, mais vu le manque flagrant de clarté de la plupart de ces politiques, leur méthode d'application nous apparaît des plus imprévisibles. Il s'agit toutefois là d'une problématique qui dépasse les obligations spécifiques du Code sur les services sans fil, les questions relatives aux limitations de vitesse étant plutôt couvertes dans la politique réglementaire de télécom 2009-657¹¹⁰. Rappelons que les obligations imposées aux fournisseurs Internet dans la décision précédente ont également été étendues aux services mobiles dans la décision de télécom 2010-445¹¹¹.

d) B 1. iv contrats et documents connexes (Principales modalités et autres aspects du contrat)

Analyse du Code

Comme nous le mentionnions précédemment, il ressort clairement de la décision sur le Code que l'un des objectifs centraux de l'initiative est d'améliorer l'information offerte aux consommateurs afin de leur permettre de faire des choix éclairés. Dans son introduction, le Code le dit expressément :

Le CRTC a créé le Code pour que les consommateurs des services sans fil connaissent mieux leurs droits et leurs obligations associés à leur contrat avec les fournisseurs de services.

Afin d'assurer un niveau satisfaisant d'information aux consommateurs, le CRTC a établi une liste d'éléments qui doivent faire partie des renseignements qui se retrouveront au contrat, qui doit obligatoirement être constaté par un écrit dont une copie permanente sera remise au client.

¹¹⁰ *Op. cit.*, note 103, CRTC, *Politique réglementaire 2009-657*. Voir par 60.

¹¹¹ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES**. *Décision de télécom CRTC 2010-445 - Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*. CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 30 juin 2010. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-445.htm> (page consultée le 20 mai 2015).

Voici cette liste telle qu'elle apparaît au Code :

B. Contrats et documents connexes

1. Contrats de services postpayés

(iv) Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants (points a. à m.) :

Principales modalités du contrat :

- a. les services compris dans le contrat et les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires ;
- b. le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat;
- c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;
- d. s'il y a lieu :
 - i. le total des frais de résiliation anticipée;
 - ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ;
 - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
- e. si le contrat comprend un appareil subventionné :
 - i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);
 - ii. le montant payé par le client pour l'appareil;
 - iii. les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;

Autres aspects du contrat

- f. une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitables;
- g. une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;
- h. la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation connexes ;
- i. les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;
- j. si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;
- k. si le remplacement de l'appareil ou la modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects du contrat ;
- l. le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;
- m. comment les clients peuvent se renseigner sur :
 - i. les frais des services facultatifs et payables à l'utilisation;
 - ii. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;
 - iii. les outils pour les aider à gérer leur facture, y compris les avis d'utilisation et d'itinérance de données, les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;
 - iv. la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des cartes de couverture des services complètes;
 - v. comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
 - vi. comment porter plainte au sujet des services sans fil, y compris comment communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST);
 - vii. le Code sur les services sans fil. (Nos soulignés)

Si la liste semble longue et qu'elle semble tout prévoir afin que le consommateur soit bien au fait de ce à quoi les parties au contrat sont engagées, il appert que plusieurs des éléments décrits à cette liste comportent des ambiguïtés qui sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la qualité des renseignements qui apparaîtront au contrat. Les éléments que nous avons soulignés dans la liste présentent, selon nous, des ambiguïtés ou laissent une certaine marge d'interprétation et de manœuvre aux fournisseurs sur les moyens à employer pour informer les consommateurs. Nous traiterons point par point de ces éléments.

B.1.(iv) a. [Les contrats doivent présenter clairement]...les limites d'utilisation des [services compris dans le contrat] qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;

À la lumière de l'article A3, le Conseil n'impose la dénonciation à la copie permanente du contrat que des limites d'utilisation qui sont susceptibles d'entraîner des frais supplémentaires, jugeant donc, a contrario, acceptable que les limites d'usage que le fournisseur pourrait imposer à ses clients mais qui n'entraînent pas de frais supplémentaires ne soient dénoncées qu'à la politique d'utilisation acceptable, un document connexe.

Si ce silence que permet le Code sur certaines limites d'utilisation est surprenant, le fait que le montant desdits frais supplémentaires, une fois mentionnées les limitations d'usage qui pourraient les entraîner, n'ait pas à se retrouver au contrat laisse perplexe.

L'article B.1 impose en effet la divulgation d'une variété de frais : le montant des frais minimaux mensuels ; le total des frais de résiliation anticipée ; la liste complète des frais ponctuels ; les frais des services facultatifs sélectionnés par le client ; ainsi que celle des moyens de se renseigner sur les frais des services facultatifs payables à l'utilisation, mais rien de spécifique sur les frais d'utilisation supplémentaire, ni sur la manière de prendre connaissance de ces frais. Les frais d'utilisation supplémentaire ont pourtant fait l'objet de tant de grogne que le Conseil a imposé des plafonds pour les frais de données excédentaires.

Le Code impose la divulgation au contrat des « frais mensuels minimaux », une formule qui fait l'objet d'une définition :

Frais mensuels minimaux :

Le montant minimal que les clients doivent payer chaque mois pour les services sans fil, ce qui ne comprend pas les services facultatifs, les frais supplémentaires ou les frais d'utilisation excédentaire. Des taxes, précisées dans le contrat, peuvent s'ajouter à ces frais.

Si l'idée de divulguer les frais mensuels minimaux paraît judicieuse, cette inscription au contrat pourrait par contre créer une certaine confusion chez le consommateur qui consultera le «résumé des renseignements essentiels» (C), puisque ce résumé reproduit les frais mensuels minimaux qui doivent apparaître au contrat, mais indique aussi des «frais mensuels totaux» (qui ne sont pas définis dans le Code). De plus, on remarque que les frais mensuels à payer pour rembourser l'appareil subventionné ne font pas partie des exclusions prévues à la définition. On pourrait donc croire que ces frais font partie du *montant minimal que les clients doivent payer chaque mois pour les services sans fil*, malgré que les frais pour l'appareil ne soient pas des *frais pour les services*.

Le Code impose la dénonciation au contrat des frais qui pourraient s'appliquer en cas de résiliation anticipée par le client, et le mode de calcul de leur diminution au fil de la durée du contrat :

B.1.(iv) d. s'il y a lieu :

- i. le total des frais de résiliation anticipée;
- ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ;
- iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;

Cette obligation n'occasionne en soi de notre part aucun commentaire. Cependant, nous verrons plus loin, dans la section qui traitera de certains articles qui traitent spécifiquement des frais de résiliation anticipée (articles G2 et G3), que la flexibilité que le Conseil a allouée pour la manière d'amortir les frais de résiliation anticipée a un impact certain sur la clarté de l'information.

L'idée d'imposer au fournisseur d'indiquer le prix de l'appareil, soit le montant le plus bas entre le prix de détail auquel il le vend et le prix de détail suggéré par le fabricant, est louable, et cette indication sera utile lorsque viendra le temps, le cas échéant, de calculer les frais de résiliation.

B.1.(iv) e. si le contrat comprend un appareil subventionné :

- i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);

Cela dit, l'indication par le fournisseur du plus bas prix risque, comme nous le verrons plus loin, d'être particulièrement difficile à vérifier. Nous verrons plus loin que les mentions sur le prix de détail de l'appareil peuvent être des plus cryptiques, et qu'aucun des contrats que nous avons étudiés n'a fait référence au prix de détail suggéré par le fabricant.

Le fournisseur doit remettre au client, lors de la conclusion du contrat, une *copie permanente* du contrat et des documents connexes. Le contrat doit quand même « décrire » ces documents connexes :

B.1.(iv) f. une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;

Dans le contexte, cette obligation, telle que formulée, nous apparaît particulièrement floue. En quoi donc doit consister une « description » des documents connexes? De toute évidence, le choix du terme « description » implique plus qu'une simple identification ; nommer ces documents ou indiquer qu'ils font partie intégrante du contrat ne pourra suffire. Le contrat doit-il résumer le contenu de ces documents? En signaler expressément certaines clauses importantes?

Le Code impose aussi qu'apparaissent au contrat les renseignements sur le dépôt de garantie :

B.1.(iv)l. *le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;*

Il est malheureusement difficile de déterminer en quoi consistent exactement ces modalités connexes. À défaut de faire l'objet d'une énumération explicite, ces modalités connexes risquent d'être définies dans la plus grande subjectivité par les principaux intéressés.

La liste des obligations de dénonciation au contrat se conclut avec une obligation de renseigner sur « comment les clients peuvent se renseigner » (B.1.(iv) l.) sur sept questions différentes. Cette obligation laisse carte blanche aux fournisseurs : non seulement les invite-t-elle à ne pas inclure les renseignements sur ces questions directement contrat, mais son libellé, trop vague, ouvre la porte à des références générales qui n'informeront pas le consommateur, et qui ne permettront donc pas l'atteinte des objectifs du Code. Une référence au site Internet du fabricant, par exemple (« Vous pouvez trouver des renseignements sur la garantie sur le site du fabricant »), remplirait-elle cette obligation d'information ? Comme le Code ne mentionne pas que ces sujets doivent être mentionnés expressément, une clause qui se lirait « Pour tout autre renseignement, veuillez vous rendre sur notre site Internet » conviendrait-elle ? Qu'advient-il, si le contrat ne fait que référer le consommateur à la façon d'obtenir les renseignements, si les conditions qui sont affichées, par exemple, sur un site Web changent en cours de contrat ? Comment le consommateur sait-il, au moment où il consulte ces renseignements, quelles étaient les conditions au moment de la conclusion du contrat ?

En somme, les éléments à l'article B.1.(iv)m. font l'objet d'un traitement flou quant à leur inclusion au contrat. En effet, on y retrouve certains renseignements pour lesquels les fournisseurs n'ont qu'à donner des références sur les manières d'y avoir accès, alors que certains de ces renseignements devraient à notre avis, faire partie inhérente du contrat (notamment les frais des services facultatifs et payables à l'utilisation).

Pratiques de l'industrie

Plusieurs sujets qui font l'objet d'une divulgation obligatoire au contrat seront traités dans les prochaines sections, il serait donc superflu de traiter ici de chacun des sujets abordés dans le présent article, point par point. Nous limiterons donc nos constats à certains éléments d'information qui ne seront pas traités subséquentment. Nous présenterons, lorsque pertinents, des exemples de pratiques de l'industrie pour étayer notre propos.

Limites d'utilisation

B.1.(iv) a. «[Les contrats doivent présenter clairement]...les limites d'utilisation [services compris dans le contrat] qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires...»

Il est important de noter ici que, malgré le fait que cet article oblige une divulgation des limites qui peuvent entraîner des frais supplémentaires, il n'inclut pas (ni aucun sous article de B.1.(iv) d'ailleurs) que soient divulgués si oui ou non, des frais de dépassement peuvent s'appliquer, ni même quels sont ces tarifs d'utilisation excédentaires. Pourtant, les pratiques de nombreux fournisseurs semblent indiquer qu'ils considèrent ces frais supplémentaires importants : rares sont ceux qui n'en feront jamais mention au contrat, mais rares sont ceux aussi qui osent offrir des renseignements détaillés à leur sujet. Certains prévoient des avertissements explicites lorsque le dépassement des limites peut entraîner des frais supplémentaires (notamment Virgin ci-dessous) mais tous n'indiquent pas nécessairement les frais qui peuvent s'appliquer aux dépassements.

Le contrat de Virgin par exemple, affiche les limites applicables, et un avertissement général qui précise que les utilisations excédentaires peuvent entraîner des frais. L'utilisateur doit se référer à la page Web dont l'adresse est indiquée pour accéder auxdits frais, qui pourraient donc être modifiés en tout temps. Bien que Virgin offre un peu plus d'information que ne l'oblige le Code, il reste néanmoins que cette mention au contrat est insuffisante pour informer clairement les clients sur les tarifs applicables au dépassement des limites.

Voici un extrait du contrat :

VOTRE FORFAIT	
Forfait : Argent Appels 30	Frais mensuels minimums : 30,00 \$
<ul style="list-style-type: none">• 100 minutes en tout temps• monMonde• Messagerie texte et photo illimitée au Canada et aux É.-U.• Textos entrants illimités• Afficheur inclus• L'appel en attente et la conférence à trois	<ul style="list-style-type: none">• Soirs et weekends illimités dès 17 h• Appels partout au Canada• Illimités Mess. texte international• Données à la carte• Boîte vocale 3 incluse
<i>Si vous dépassez l'utilisation incluse dans votre forfait ou si vous modifiez votre forfait, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais d'utilisation excédentaire peuvent être modifiés en tout temps. Pour les détails et frais des forfaits actuels, visitez le vm.ca/forfaits.</i>	

Rogers était l'un des rares à accompagner la divulgation au contrat des limites d'usage d'une liste des frais d'utilisation supplémentaires, bien que ces derniers pourraient être encore beaucoup plus limpides sur la question : la formulation (description de l'utilisation excédentaire) affectant quelque peu la clarté du texte.

Voici un extrait du document :

Inclus dans le forfait	
<ul style="list-style-type: none">● 200 minutes locales de jour● Soirs et week-ends locaux illimités (18 h à 7 h)● Messages sortants et entrants illimités (texte, photo et vidéo)● Affichage des appels et Messagerie vocale● 2 500 minutes de Renvoi d'appel● Conférence téléphonique● Appel en attente	
Description de l'utilisation excédentaire	Tarif d'utilisation excédentaire
Temps d'antenne (la minute) Jour Sem	0,45\$
<hr/>	
Appel interurbain au Canada (la minute)	0,55\$
Appel interurbain aux États-Unis (la minute)	0,55\$
Renvoi sur occupation W-end	0,10\$
Renvoi d'appels W-end	0,10\$
Renvoi sur non-réponse W-end	0,10\$
Renvoi d'appel (la minute) W-end	0,10\$

Le contrat de TELUS que nous avons étudié n'indiquait pas les tarifs d'utilisation supplémentaire, mais référait à un hyperlien pour les services payables à l'usage.

Les contrats de Fido que nous avons étudiés indiquent bel et bien au contrat les frais d'utilisation supplémentaire (les minutes d'appels supplémentaires, du moins), mais pas les limites d'usage, qui doivent pourtant obligatoirement faire l'objet d'une divulgation à la copie permanente du contrat.

En fait, certains fournisseurs indiquent à leur contrat les prix des services payables à l'utilisation (alors que le Code ne leur impose que d'indiquer comment se renseigner sur ces frais), mais pas les frais de dépassement des limites d'usage, il s'agit là d'une certaine ironie.

Koodo, par exemple, indique au contrat certains tarifs en itinérance, les frais d'utilisation supplémentaire pour les données mobiles, mais rien sur les tarifs des minutes locales excédentaires. Et les limites pour les données mobiles sont à ce point basses qu'on se questionne très sérieusement sur une possible erreur de frappe à la conclusion du contrat.

Extrait du contrat de Koodo :

Mon forfait mensuel :
CAN Min et txt 100min 29\$
Minutes d'appel local en tout temps : 100
Données incluses :
Données au Canada: 250 KB

En résumé, on voit que la marge de manœuvre laissée par le Code, qui prescrit d'indiquer les limites sans imposer le montant des frais de dépassement, est le plus souvent utilisée par les fournisseurs pour ne donner au contrat que le minimum d'information, et ce, de manière parfois peu ordonnée.

Prix de détail de l'appareil

B.1.(iv)e. si le contrat comprend un appareil subventionné :

- i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);

Si le contrat comprend un appareil subventionné, le prix de détail de l'appareil est généralement indiqué simplement. Certaines mentions au contrat peuvent toutefois porter à confusion. Par exemple, malgré le fait que Fido indique le «prix sans abonnement» de l'appareil en début de contrat, l'extrait ci-dessous qui semble faire référence à la fixation du prix de détail de l'appareil est quelque peu confondant:

Le montant du Bénéfice économique total est déduit du prix sans abonnement de Fido afin de déterminer le coût suggéré de l'appareil de Rogers. Le coût de l'appareil ne comprend pas les rabais additionnels offerts par le représentant des ventes en magasin.

Le Code est pourtant clair sur ce point : c'est le prix de détail ou le prix suggéré de l'appareil qui doit être dénoncé au contrat, pas un calcul savant qui permettrait de déterminer le prix suggéré (!!), et pas le coût sans les rabais, le prix de détail ou le prix suggéré par le fabricant.

Montant payé par le client pour l'appareil

B.1.(iv)e. si le contrat comprend un appareil subventionné :

- ii. le montant payé par le client pour l'appareil;

Alors que le Code exige des fournisseurs qu'ils indiquent le montant payé par le client, et non la façon de calculer ce montant, certains contrats imposent aux consommateurs de faire lui-même le calcul (prix de détail de l'appareil – rabais accordé)

Description des documents connexes

B.1.(iv)f. *une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;*

Les pratiques sont très variables d'un fournisseur à l'autre en ce qui a trait à la description des documents connexes.

Certains, plutôt que de décrire les documents, comme le leur impose le Code, résument plutôt au contrat une partie de leur contenu et soulignent des éléments importants de leurs politiques de vie privée ou d'utilisation équitable. Les contrats de Bell et de Virgin, par exemple, comportent une description de plusieurs des éléments de leur politique sur l'usage des renseignements personnels, alors que d'autres ne font que mentionner l'existence de ces politiques et réfèrent à un document externe, parfois de manière excessivement vague (titre du document seulement, sans hyperliens par exemple) en prenant toutefois bien soin de préciser que le client est lié par ces documents.

De plus, comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons vu des contrats qui comportent une clause que le consommateur doit signer ou parapher à la conclusion du contrat, qui confirme qu'il a pris connaissance de ces documents connexes. Or, il arrive que, malgré la clause ou le paraphe, le consommateur n'a en fait jamais eu l'occasion de prendre connaissance de ces documents connexes¹¹², qui ne lui auront pas été remis au point de vente¹¹³, malgré que la remise d'une copie permanente de ces documents soit par ailleurs imposée par le Code. Voici un exemple, dans lequel nous avons surligné la clause problématique.

¹¹² C'est ce qui est arrivé notamment dans certains des cas pour lesquels nous avons étudié les contrats.

¹¹³ Les contrats de Vidéotron que nous avons étudiés faisaient référence à une annexe B qui n'a jamais été remise au client (document apparemment présenté au contrat tel que «Énoncé des droits de résolutions du consommateur et formulaire de résolution»). De même, le contrat de Rogers que nous avons étudié exigeait du consommateur qu'il appose ses initiales à une clause dans laquelle il reconnaît, au moment de la conclusion du contrat, avoir pris connaissance des documents connexes (une clause enfouie parmi plusieurs autres), alors que les documents ne lui ont jamais été remis en mains propres.

En signant ci-dessous, vous :

- autorisez Rogers à obtenir des renseignements concernant vos antécédents de crédit et reconnaissez que Rogers pourra fournir des renseignements à d'autres concernant votre expérience de crédit auprès de Rogers (ne s'applique pas au service prépayé);
- autorisez Rogers à recueillir et à utiliser vos données de localisation personnelles courantes et historiques associées à tout appareil que vous utilisez aux termes de la présente Entente de service ou des présentes Ententes de service pour vous fournir des services de géolocalisation, étant entendu que vous pouvez vous désabonner de ces services en tout temps;
- acceptez que les renseignements relatifs à votre compte peuvent, à l'occasion, être communiqués à d'autres membres de l'organisation Rogers Communications inc. ainsi qu'à nos mandataires et concessionnaires autorisés afin de vous servir, de répondre à vos questions et de faire du télémarketing (y compris en utilisant des dispositifs de composition et d'annonce automatiques) afin de vous proposer d'autres produits et services de l'organisation Rogers susceptibles de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offres ni de renseignements de sociétés de Rogers, consultez rogers.com/consentement ou communiquez avec le Service à la clientèle de Rogers en écrivant au 300 6815, 8e rue N.-E., Calgary (Alberta) T2E 7H7; ou au 40, rue Weber E., 5e étage, Kitchener (Ontario) N2H 6R3; ou au 6315, chemin de la Côte-de-Liesse, Saint-Laurent (Québec) H4T 1E5; ou en composant *611 sur votre téléphone sans fil;
- confirmez par la présente que, si vous demandez le transfert de tout numéro de téléphone mentionné ci-dessus d'un autre fournisseur de service, vous êtes le titulaire du compte associé à ce numéro de téléphone ou son mandataire autorisé. Vous autorisez Rogers à communiquer avec votre fournisseur de service actuel afin de transférer le numéro chez Rogers;
- acceptez d'être tenu responsable du paiement de tous les frais exigibles et des autres obligations en vertu de votre Entente ou de vos Ententes de service;
- acceptez de recevoir les documents que nous vous fournissons en format électronique;
- reconnaissez avoir reçu une copie des Modalités de service, de la Politique d'utilisation acceptable et de la Politique de protection de la vie privée de Rogers qui font partie intégrante de la présente entente ou des présentes ententes de service et les avoir lues, comprises et acceptées.

Il va sans dire que la description des documents connexes est une obligation qui s'ajoute à celle qui consiste en la remise d'une copie permanente de ces documents, et que la lecture de la description n'équivaut pas à la lecture, la compréhension et l'acceptation des politiques de l'entreprise, ni, évidemment, à la remise des documents. Paraphe ou pas.

Liste des frais ponctuels

B.1.(iv)g. une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;

La qualité de l'information fournie sur les frais ponctuels varie énormément d'un fournisseur à l'autre. Certains indiquent les quelques frais ponctuels applicables, alors que d'autres réfèrent le consommateur à une page Web où il trouvera tous les frais ponctuels possibles (dont la majorité semble n'avoir aucun lien avec le service auquel il est abonné). Il va sans dire que le renvoi à un site Web où se trouve l'information n'équivaut pas à une présentation claire dans le contrat des éléments prescrits. Un renvoi n'est pas une liste claire et détaillée (surtout lorsque l'hyperlien n'est pas fonctionnel)¹¹⁴.

¹¹⁴ Nous faisons ici référence à une mention au contrat de Koodo sur les frais uniques.

Si le Code exige que les renseignements soient présentés clairement, il est difficile de considérer que la dénomination de certains frais qui se retrouvent dans la liste prescrite, lorsqu'elle est présente au contrat, aide réellement à la compréhension par le consommateur: on retrouve dans certaines listes, notamment, mention de «un temps frais» (traduction cocasse – quoiqu'un peu paresseuse – mais certainement pas claire, de «one-time fee»), et d'autres dont on ne comprend pas le sens ou la fonction: «frais d'administration», «OCC-Activation Fee Data», «Network Access» (qui apparaît deux fois dans une même liste au contrat de Sasktel), etc.

Frais des services facultatifs sélectionnés

B.1.(iv)i. les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;

Plusieurs des contrats qui ont fait l'objet de l'étude ne comprenaient pas l'ajout de services optionnels. Nos vérifications sur l'information apparaissant au contrat à ce titre ont donc été limitées.

Là n'est pas l'objet de notre étude, mais d'ordre général, les frais relatifs aux services facultatifs qui auront été sélectionnés par le consommateur à la conclusion du contrat sont divulgués. Les problèmes les plus importants que nous aurons constatés concernent la clarté de l'information : les formulations employées ou l'emplacement choisi pour divulguer l'information n'aident pas du tout à sa prise de connaissance et sa compréhension.

D'après ce que nous avons observé, il peut arriver que les services facultatifs sélectionnés par le client se retrouvent mentionnés de façon parfois un peu mystérieuse : les «Frais mensuels pour les Services mensuels», par exemple, au contrat de Fido. On assume, puisque ces frais sont mentionnés en dessous des «Frais mensuels pour les Services à durée déterminée », qu'il s'agit là des frais applicables aux services facultatifs sélectionnés. Ainsi, il y a bien une catégorie destinée à indiquer leur prix, mais la clarté laisse grandement à désirer.

Frais des autres services facultatifs

B.1.(iv)m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

i. les frais des services facultatifs et payables à l'utilisation;

Les fournisseurs réfèrent souvent à leur site Internet pour l'accès aux renseignements sur les frais des services facultatifs et payables à l'utilisation, parfois sans fournir d'hyperlien spécifique (ou fonctionnel). Parfois il faut se référer aux modalités de service. Il est arrivé que le fournisseur n'offre tout simplement aucune information à ce sujet dans le contrat. Bien qu'on puisse retrouver une mention à cet effet dans la majorité des copies permanentes de contrat, il n'en demeure pas moins que ces mentions ne permettent pas nécessairement aux consommateurs de trouver ces renseignements facilement.

Garantie offerte par le fabricant de l'appareil

B.1.(iv)m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

- ii. *la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;*

Les contrats font habituellement référence à l'existence de la garantie offerte par le fabricant, mais pas toujours bien en évidence ; en d'autres termes, il s'agit du type de renseignement qui se perd facilement dans les dédales que constituent les « autres renseignements contractuels ». De plus, la garantie du fabricant n'est pas nécessairement identifiée comme telle dans les contrats.

Les fournisseurs réfèrent le plus souvent les clients à des brochures ou à des hyperliens qui mènent vers des sites où ils pourront trouver plus de renseignements. Ces références se retrouvent parfois dans les modalités de services, plutôt que dans la copie permanente du contrat.

Zone de couverture

B.1.(iv)m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

- iv. *la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des cartes de couverture des services complètes;*

La majorité des fournisseurs indique l'adresse d'une page Web qui présente leur zone de couverture ; certains réfèrent seulement au site Web, sans hyperlien. En somme, encore une fois, bien que cette manière de se conformer à l'exigence qui apparaît au Code soit correcte, on peut se demander s'il s'agit de la manière la plus conviviale de faire. L'imposition de frais d'itinérance lorsque le client se retrouve à l'extérieur des zones n'est par contre pas toujours clairement indiquée.

Service à la clientèle du FSSF

B.1.(iv)m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

- v. *comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;*

Évidemment, les fournisseurs indiquent toujours au contrat un moyen de les joindre, mais le degré d'exhaustivité des modes de communication et l'emplacement de l'information ne sont pas toujours uniformes d'un contrat à l'autre. Le Code n'exige toutefois aucune uniformité. Certains réfèrent à un hyperlien, qu'ils fournissent, pour les coordonnées complètes.

Comment porter plainte

B.1.(iv)m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

- vi. comment porter plainte au sujet des services sans fil, y compris comment communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST);
- vii. le Code sur les services sans fil.

Les renseignements sur les façons de porter plainte se retrouvent habituellement à proximité des coordonnées du fournisseur. Le degré d'exhaustivité des renseignements sur le CPRST est variable : les coordonnées sont parfois complètes, mais on ne trouve parfois qu'un hyperlien. Il s'agit de l'approche minimaliste en vue de se conformer au Code, qui n'exige que des renseignements sur la façon de se renseigner.

On ne retrouve jamais le Code à même les contrats. Typiquement, les fournisseurs indiquent son existence et fournissent un hyperlien vers le site du CRTC pour y avoir accès. Nous avons toutefois repéré un contrat qui n'y faisait aucune référence.

e) C1 Résumé des renseignements essentiels

Analyse du Code

Dans sa décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a considéré que l'obligation pour les fournisseurs d'offrir un résumé des renseignements essentiels serait une mesure efficace en vue d'accroître la qualité de l'information transmise aux consommateurs :

68. Les exigences décrites ci-dessus aux paragraphes 53 et 61, portant sur le contenu et la clarté des contrats, sont pertinentes, mais ne constituent pas une mesure suffisante pour garantir que les consommateurs disposent de renseignements clairs et concis sur certains aspects importants de leurs services sans fil.

69. L'exigence de fournir un résumé des renseignements essentiels, c'est-à-dire un résumé d'une ou deux pages du contrat, aiderait grandement les consommateurs à comprendre rapidement les aspects fondamentaux de leur contrat¹¹⁵.

Bien que la nécessité pour les consommateurs d'avoir accès le plus facilement possible à des renseignements au sujet de leur contrat n'ait pas soulevé d'opposition ou de controverse, la question du moment opportun de communiquer ce résumé des renseignements essentiels a suscité plus de débats. La plupart des groupes de consommateurs étaient d'avis que le résumé des renseignements essentiels devait être accessible avant la conclusion du contrat, afin de faciliter la comparaison des services sans fil entre les différents fournisseurs et permettrait au consommateur de savoir plus exactement, avant de conclure le contrat, ce à quoi les parties s'engageaient. Les membres de l'industrie ont quant à eux argué essentiellement que la production de tels documents pour remise avant la conclusion du contrat serait exagérément coûteuse. Les fournisseurs ont ajouté que les FSSF devraient pouvoir personnaliser la structure

¹¹⁵ *Op. cit.*, note 17, **CRTC**, *Politique réglementaire 2011-291*.

et le contenu du document, ainsi que la présentation des renseignements, et que le Code ne devrait pas être excessivement normatif¹¹⁶.

Le Conseil statuera finalement que le résumé des renseignements essentiels devra être fourni au client à la conclusion du contrat –le fournisseur étant libre de le remettre avant la conclusion, s'il le souhaite –, et que les fournisseurs auront la liberté de les personnaliser comme bon leur semble, à condition d'y inclure les renseignements prescrits par le Code et de placer ces renseignements bien en évidence. Voici le libellé qui apparaît au Code :

C. Résumé des renseignements essentiels

1. Résumé des renseignements essentiels

- (i) *Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat pour les services postpayés. Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client.*

- (ii) *Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :*
 - a. *une description complète des principales modalités du contrat (voir les éléments B.1. (iv) a. à e. décrits ci-dessus);*
 - b. *les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;*
 - c. *des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires;*
 - d. *des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services sans fil du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et le CPRST.*

- (iii) *Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :*
 - a. *correspond exactement au contenu du contrat;*
 - b. *est un document distinct du contrat écrit ou figure bien en évidence dans les deux premières pages du contrat écrit;*
 - c. *est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire. (Nos soulignés)*

Une fois de plus, les éléments que nous avons soulignés sont, à notre avis, les passages où il y a une forme d'ambiguïté, provoquée par le manque de spécificité, ou qui allouent une flexibilité particulière à l'industrie dans son application. On retiendra de plus que le CRTC, à la suggestion des fournisseurs, leur a laissé une grande flexibilité pour ce qui est de la structure et du contenu du document, ainsi que de la présentation des renseignements

Par exemple en ce qui concerne les frais mensuels totaux, on constate que, outre l'obligation d'y inclure les montants des services facultatifs sélectionnés par le client, le Code ne précise pas le traitement qui soit être appliqué à d'autres éléments, notamment les frais qui peuvent être alloués à l'amortissement mensuel du financement consenti sur le téléphone sans fil, ou les taxes (bien que l'article A.2 dise que le fournisseur doit préciser si le prix indiqué au contrat inclut les taxes). Les frais mensuels totaux sont-ils constitués simplement par l'addition des *frais mensuels minimaux* et des frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la

¹¹⁶ *Ibid.* par 64-65.

conclusion du contrat ? Les frais mensuels totaux constituent-ils le montant réel prévisible qu'aura à payer le consommateur mensuellement ?

Le résumé des renseignements essentiels devra inclure de « renseignements » sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires. Le choix du terme « renseignements » donne aux fournisseurs la liberté d'utiliser la méthode de leur choix pour informer le consommateur sur ces frais, ou pour choisir l'information qu'ils estimeront important de donner. Le résumé doit-il contenir des renseignements sur les frais d'utilisation excédentaires ? Les renseignements exigés par cette disposition incluent-ils obligatoirement le montant de tous ces frais ?

Une certaine souplesse est également allouée quant à la forme que peut prendre le résumé des renseignements essentiels ; il pourra s'agir d'un document distinct ou le résumé pourra « figurer bien en évidence dans les deux premières pages du contrat écrit ». Nous verrons plus loin que certains fournisseurs ont fait preuve d'un esprit particulièrement imaginatif pour appliquer des lignes directrices qui semblent pourtant toutes simples.

Le Conseil insiste beaucoup sur les impératifs de clarté ; comme le contrat, le résumé devra être clair et rédigé en langage simple. Bien que certains fournisseurs semblent avoir tenté d'offrir dans leur résumé des renseignements simplifiés, les termes sibyllins pullulent.

Le Conseil ajoute à celle de clarté une obligation de lisibilité, exigeant l'emploi d'une « police de caractères facile à lire ». Soulignons que la police et sa taille sont des choses distinctes, le Conseil aurait dû insister sur la taille, plutôt que sur la police.

Pratiques de l'industrie

Le Code indique que le résumé des renseignements essentiels doit comprendre les Principales modalités du contrat (les éléments mentionnés à l'article B 1. (iv), de a à e, soit : les services et leurs limites, les frais mensuels minimaux, la période d'engagement, la date de sa fin, les détails sur les frais de résiliation et ceux sur l'appareil subventionné), les frais mensuels totaux, frais uniques, frais supplémentaires et les manières de porter plainte. Or, de tous les contrats que nous avons consultés, aucun ne respecte à la lettre toutes les exigences édictées par le Conseil au sujet du résumé obligatoire, bien que certains frôlent l'exhaustivité.

Certains fournisseurs semblent errer en matière d'interprétation (indiquant, par exemple, des méthodes de calcul de date de fin de contrat ou de la date à partir de laquelle il n'y a plus de frais de résiliation applicable, plutôt que l'information finale, soit la date elle-même), alors que d'autres omettent des renseignements importants, notamment: les services inclus au forfait, leurs limites d'utilisation ou l'ensemble des frais supplémentaires applicables. Certains fournisseurs y ajoutent des renseignements qui ne sont pas obligatoires. D'autres y incluent des mentions qui semblent faire la promotion de leurs services (nous en avons vu deux au sujet de services de télé mobiles), alors même que tous les renseignements exigés par le Conseil ne sont pas présents. Certains résumés dépassent légèrement les deux pages ; mais le plus souvent, la police de caractère est lisible et l'information aérée...bien qu'un tel effort ne soit pas systématique de l'ensemble de l'industrie.

Le résumé des renseignements essentiels est parfois exposé en début de contrat, parfois quelques pages plus loin. Il est parfois difficile de différencier le résumé des renseignements du reste du contrat. Nous avons vu dans un contrat de Fido une page de confirmation présentée avant le résumé, qui comporte plusieurs renseignements qui devraient se trouver au résumé. Un contrat de Sasktel présente une page avec tous les détails du forfait...juste après le résumé des renseignements essentiels.

La clarté des renseignements laisse souvent à désirer. L'usage d'abréviations est commun, tout comme celui de certains termes qui ne signifieront pas grand-chose pour les consommateurs. Pour ne nommer que quelques inclusions incompréhensibles à l'intérieur de différents contrats :

«Minutes d'inter. suppl. (Cnd)», «Renvoi d'appels (PAU accès)», «Affichage numéro sortant actif», «Renvoi d'appels pay. à l'util», «First 150 LD mins FREE in Cda», «LD within Cda to Cda or USA \$0.45/min», «Uni calls to cells from Canada», «LD within Cda to Cda or USA \$0.45/min», «monMonde», etc.»

Quelques exemples...

Chacun des résumés des renseignements essentiels qu'il nous a été donné d'examiner comportait certaines forces et certaines faiblesses.

La forme adoptée par Rogers pour son résumé des renseignements essentiels lui confère une certaine clarté : il comporte, dès la première page, plusieurs renseignements clés (durée date de début et de fin du contrat, frais mensuels – quoique pas totaux), ainsi qu'une énumération des inclusions au forfait, avec presque aucune énumération qui nuit à la clarté de l'information...

Voici un extrait du résumé...

FORFAIT(S) ET OPTION(S) VOIX/DONNÉES	
Détails du forfait sans-fil	
Numéro du forfait	CON24202F
Nom du forfait	Forfait Appels et textos
Catégorie de forfait	appels et textos
Frais de service mensuels	35,00\$
Entente de service	24 mois(s)
Date de début de l'entente	04/14/15
Date d'échéance de l'entente	04/14/17
Inclus dans le forfait	
<ul style="list-style-type: none"> • 200 minutes locales de jour • Soirs et week-ends locaux illimités (18 h à 7 h) • Messages sortants et entrants illimités (texte, photo et vidéo) • Affichage des appels et Messagerie vocale • 2 500 minutes de Renvoi d'appel • Conférence téléphonique • Appel en attente 	
<ul style="list-style-type: none"> • Renvoi d'app/non-rep/occ - Comprend 2 500 minutes de Renvoi d'appel local par mois. Utilisation excédentaire du Renvoi d'appel : 0,10 \$ la minute (ainsi que les frais d'interurbain, s'il y a lieu). • Appels en soirées dès 18 h - Comprend les appels en soirée à partir de 18 h les jours de semaine. 	
Description de l'utilisation excédentaire	Tarif d'utilisation excédentaire
Temps d'antenne (la minute) Jour Sem	0,45\$

Il est intéressant de constater que l'on trouve mention dans ce résumé des tarifs d'utilisation excédentaire, malgré l'absence d'obligation claire à cet effet au Code.

La deuxième page du résumé des renseignements essentiels fait toutefois mention de «Promotions/Rabais» pour certains services qui nous apparaissaient toutefois inclus au forfait... L'utilité concrète d'un tel renseignement au résumé des éléments essentiels nous semble des plus nébuleuse.

PROMOTIONS / RABAIS			
Description	Montant	Date de début	Date de fin
Renv d'appel et transf d'appel	100%	04/14/15	
Gestion des appels	100%	04/14/15	
Serv. Appels manqués	100%	04/14/15	

Soulignons finalement qu'il est particulièrement ironique, alors que le Conseil prône, particulièrement pour le résumé des renseignements essentiels, une police de caractère facile à lire, de constater que Rogers utilise pour son résumé du Times 8 points, alors que le reste du contrat est en Helvetica 10,5 points. Le résumé ne respecte pas non plus l'impératif de longueur imposé par le CRTC (2 pages maximum).

Rogers n'est toutefois pas la pire compagnie pour la taille de police. Telus est championne en la matière, avec un texte, tout au long du contrat (incluant le résumé des renseignements essentiels) en Arial 7,5 points, les coordonnées du fournisseur étant réitérées en bas de page en 5,5 points. Ironiquement, le contrat de Telus dépasse un peu la limite de longueur, mais la première page comporte une quantité importante de vide inutilisé. Dans les deux cas, nous avons dû numériser les contrats et agrandir leur format pour être en mesure d'étudier en détail ce qui apparaissait en petits caractères.

TELUS propose certaines explications d'une relative clarté, notamment en ce qui concerne les garanties, qui mentionnent en outre, chose rare et malheureusement non imposée par le Code, la garantie légale :

Mon appareil est-il couvert par une garantie?

Oui. Si vous avez acheté un appareil neuf dans le cadre de la présente entente, cet appareil est non seulement couvert par une garantie légale, qui couvre l'usage normal de l'appareil pendant une durée raisonnable, mais également par la garantie du fabricant, que vous trouverez dans l'emballage de votre appareil. Chaque fabricant a sa propre garantie, mais celle-ci couvre généralement les réparations des défauts pour une période d'un an.

Cependant, les renseignements au sujet de l'amortissement de l'appareil ou sur les montants de frais de résiliation sont carrément incompréhensibles, voire trompeurs. Nous y reviendrons plus loin. En fait, les renseignements sur les frais de résiliation et leur réduction mensuelle sont souvent particulièrement mal vulgarisés par les fournisseurs.

Parmi les pires exemples de résumé des renseignements essentiels, il vaut sans doute la peine de mentionner celui de Fido, qui ramène le résumé à la troisième page du contrat (si on exclut la facture de la transaction), les deux premières pages étant occupées par une confirmation de la transaction à l'intérieur de laquelle on trouve quelques renseignements, notamment frais et exigences, qui devraient se trouver au résumé des renseignements essentiels (et qui n'y seront pas toutes répétées). Ces pages de confirmation mentionnent notamment la valeur de l'appareil fourni dans le cadre du contrat, le montant du forfait («Frais mensuels pour les Services à durée déterminée»), les frais «Frais mensuels pour les Services mensuels»), qui, présumons-le, représentent les services facultatifs, ainsi que le tarif pour l'utilisation excédentaire pour les appels vocaux.

Les appellations utilisées dans ce qui nous apparaît être le résumé des renseignements essentiels (cette section du document, qui commence à la page 4 si on inclut la facture au document, et n'est pas identifiée comme étant ledit résumé – elle semble toutefois présenter plusieurs des caractéristiques de ce que devrait être le résumé des renseignements essentiels) ne sont pas plus évocatrices ; c'est dans ces pages que le fournisseur utilise notamment l'expression «Un temps frais» pour parler des frais uniques. De plus, force est de constater que nulle part aux documents contractuels (ni dans la confirmation de transaction, ni dans le résumé

ou le reste des documents) ne sont divulgués les renseignements sur les inclusions au forfait, ce qui semble pourtant l'un des renseignements les plus importants pour le consommateur.

Les renseignements qui portent sur les bénéfices économiques sont non seulement très difficiles à comprendre, mais défont également de nombreuses règles parmi les plus rudimentaires de la langue française. Nous y reviendrons plus loin dans la section portant sur les frais de résiliation. Il était également impossible, dans le cas de Fido, de déterminer hors de tout doute à quelle page exactement se termine ce résumé.

En matière de qualité des renseignements transmis, le résumé des renseignements essentiels de Vidéotron est également problématique. L'un des contrats que nous avons examinés a été conclu en magasin et certaines parties sont manuscrites. Le résumé ne permet même pas de déterminer quel appareil a été choisi par le client (plusieurs appareils sont inscrits dans une liste avec leur prix et la réduction mensuelle des frais de résiliation, mais aucun d'entre eux n'est l'appareil que le client a finalement choisi), ni d'avoir des renseignements sur la réduction mensuelle des frais de résiliation (puisque l'on ne voit pas au contrat quel appareil fut choisi par le client). Le résumé des renseignements essentiels dépasse aussi largement les deux pages, dont plusieurs sont des pages de formulaire inutilisé, et donc vide de contenu pertinent pour le consommateur.

Un autre contrat de Vidéotron (conclu à distance) comportait un résumé des renseignements essentiels beaucoup plus clair ; le contrat précédent est peut-être un cas d'espèce, mais qu'il est totalement impossible d'ignorer.

Le résumé des renseignements essentiels de Sasktel est également particulièrement aride sur le plan de la forme ; les renseignements ne sont pas présentés d'une manière particulièrement intuitive, et il présente le même problème de délimitation que celui de Fido (difficile de savoir où commence et où se termine le résumé des renseignements essentiels), et sa forme laisse supposer que l'information sur les inclusions au forfait ne se trouve qu'après le résumé des renseignements essentiels. Une page suivant le résumé des renseignements essentiels, mais comportant un titre différent, affiche de nombreux renseignements qui devraient clairement faire partie du résumé.

f) E1, 2 et 3 : Avis d'itinérance internationale, limite associée aux frais d'itinérance et frais excédentaires de données

Analyse du Code

Le «bill shock» causé par l'utilisation de données mobiles, qu'il s'agisse d'accès à Internet mobile au Canada ou à l'étranger, a souvent été mentionné lors des consultations comme un problème considérable en matière de sans-fil, ce que reconnaîtra le Conseil dans sa décision. Dans son analyse, le CRTC souligne que le dossier de l'instance a établi notamment que *«l'utilisation des services de données est moins intuitive chez les consommateurs que l'usage des services vocaux et de la messagerie texte»* et le Conseil estime donc que *«le consommateur moyen n'est pas en mesure de bien comprendre les conséquences de son utilisation des services en ligne sur la quantité de données qu'il utilise et le rapport entre ces*

services et les limites de données de son forfait de services sans fil¹¹⁷.» Le Conseil estime également que «les consommateurs ont besoin d'outils supplémentaires qui les avisera quand ils utilisent des services d'itinérance internationale et qui les aidera à gérer leurs frais d'utilisation excédentaire pour les services nationaux de données et leurs frais d'itinérance internationale¹¹⁸. »

Pour la question précise des frais de données excédentaires, le Conseil reconnaîtra que la disponibilité de l'information au sujet des services n'est pas suffisante pour protéger les intérêts des consommateurs.

122. Les avis d'utilisation et les outils de surveillance de l'utilisation exigent que le consommateur exerce une surveillance active et prenne des mesures pour prévenir les factures-surprises. [...] Par conséquent, les avis d'utilisation et les outils de surveillance de l'utilisation, même s'ils sont utiles aux consommateurs, ne règlent pas le problème fondamental des factures-surprises, c'est-à-dire le fait que les consommateurs ont besoin de savoir avec certitude les frais d'utilisation des services de données.

Le Conseil intégrera au Code donc les dispositions suivantes :

E. Gestion de la facture

1. Avis d'itinérance internationale

- (i) *Le fournisseur de services doit aviser le client, sans frais, lorsque son appareil est en itinérance dans un autre pays. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données.*
- (ii) *Le client peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.*

2. Limite associée aux frais d'itinérance

- (i) *Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.*
- (ii) *Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.*

3. Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données

- (i) *Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.*
- (ii) *Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.» (Nos soulignés)*

Il y a peu de sources d'ambiguïté dans ces articles, mais ils laissent une certaine flexibilité aux fournisseurs quant à la méthode à employer pour transmettre l'information relative à l'itinérance. Rappelons que l'évaluation de la qualité de l'information offerte dans ces avis ne fait pas partie des objectifs de la présente recherche.

¹¹⁷ *Op. cit.*, note 96, **CRTC**, *Politique réglementaire 2013-271*. Voir par. 114.

¹¹⁸ *Ibidem.* par. 116.

Si le Code ne laisse aux fournisseurs aucune discrétion lorsqu'il s'agit d'envoyer les avis d'itinérance ou de suspendre les frais d'utilisation une fois les frais excédentaires de 50 \$ ou les frais d'itinérance de 100 \$ atteints, les fournisseurs sont autorisés à ne pas envoyer les avis ou à passer outre les plafonds si le client l'accepte expressément. Le Conseil n'offre pas de ligne directrice spécifique sur la manière d'obtenir ce consentement du consommateur, pas plus qu'il n'interdit de le solliciter ou de le marchander.

Pratiques de l'industrie

Nous avons constaté que l'information complète sur l'ensemble des outils de surveillance d'utilisation n'est qu'occasionnellement disponible directement dans les documents contractuels; à l'intérieur des copies permanentes des contrats, les fournisseurs dirigent souvent vers leurs sites Internet le consommateur qui désire obtenir davantage d'information. Rappelons que selon l'article B 1 (iv), les seuls renseignements que le fournisseur a l'obligation de fournir au contrat sur le sujet sont ceux qui indiquent au client comment obtenir les renseignements sur les outils d'aide à la gestion de la facture, les avis d'utilisation et d'itinérance, etc.

De manière générale, les renseignements sur ces outils (ou sur la manière d'obtenir des renseignements sur ces outils) ne sont pas mis en évidence au contrat. Il peut arriver que les fournisseurs ne donnent de l'information que sur l'un des outils. Parfois, les mentions au sujet des outils de gestion de l'utilisation sont à ce point vagues qu'il est impossible de savoir à quoi réfère le fournisseur exactement. On peut présumer que le consommateur se mettra à la recherche d'information le jour où il recevra un avis ou que son service sera bloqué parce qu'il a atteint le plafond de frais imposé.

Soulignons que plusieurs fournisseurs omettent de fournir quelques renseignements ou référence que ce soit au sujet des avis d'itinérance.

Quelques exemples...

Certains fournisseurs donnent tout de même des renseignements relativement exhaustifs à même leurs documents contractuels. D'autres se limitent aux simples exigences du Code.

Fido offre une mention très brève à la page 10 de son contrat... *«Gestion de votre facture. Pour connaître les outils qui vous aident à gérer votre facture, notamment les notifications sur l'utilisation des données et l'itinérance, les plafonds de données et les outils de surveillance de l'utilisation, veuillez visiter le fido.ca ou ouvrir une session dans votre compte Fido pour obtenir des détails sur votre utilisation réelle.»*

La stratégie de Rogers est fort similaire ; le fournisseur réfère le consommateur à son site Web (sans hyperlien spécifique), où ce dernier sera en mesure de trouver davantage de renseignements à ce sujet, mais seulement s'il les cherche délibérément.

Nous n'avons trouvé sur la question qu'une mention très expéditive de Vidéotron, en page 8 de ses modalités de service annexées au contrat : «Vous trouverez également sur ce site Internet les zones de couvertures ainsi que certains outils permettant, entre autres, de gérer votre usage et initialiser des avis d'utilisation.»

TELUS fournit des renseignements un peu plus complets à la copie permanente du contrat, sur les plafonds de données et sur le processus qui permet de continuer à consommer au-delà du plafond:

Il nous arrive à tous de dépasser notre plafond en matière de données. C'est la raison pour laquelle dès qu'un utilisateur d'un compte s'approche du plafond en matière de données, TELUS l'en informe par un texto. Ce plafond est le suivant :

- 50 \$ de frais de transmission de données au Canada excédentaires par rapport au montant inclus dans le forfait (ou prévu par le dernier palier en cas de forfait flexible);
- 100 \$ de frais de transmission de données en itinérance excédentaires par rapport au montant inclus dans le forfait (ou dans tout bloc de données internationales).

De plus, dès qu'un utilisateur atteint le plafond applicable, TELUS lui envoie un nouveau texte auquel il peut, s'il le souhaite, répondre pour continuer à consommer des données moyennant les frais payables à l'usage applicables à son forfait et à ses options. Si l'utilisateur ne répond pas à ce texto, sa consommation de données reste bloquée jusqu'au prochain cycle de facturation.

On ne peut toutefois s'empêcher de constater que certains sont inutilement laborieux et peuvent gêner la lecture : « frais de transmission de données au Canada excédentaires par rapport au montant inclus dans le forfait », « continuer à consommer des données moyennant les frais payables à l'usage applicables à son forfait et à ses options ».

Soulignons aussi que la mention au sujet des données flexibles est préoccupante, particulièrement si le fournisseur se réserve le droit de modifier les seuils de ses «données flexibles» en cours de contrat. Ce type de modèle tarifaire ne permet pas au consommateur d'obtenir les renseignements les plus prévisibles sur les frais qui lui seront facturés pour son utilisation de données au forfait.

On ne trouve rien dans la documentation contractuelle de TELUS au sujet des avis de données en itinérance, ni à la copie permanente, ni aux modalités de services, nous n'avons trouvé d'hyperlien ou d'adresse où l'on pourrait trouver des renseignements à ce sujet.

Koodo offre aussi une quantité d'information satisfaisante au sujet des plafonds de frais excédentaires, mais on ne trouve rien non plus au sujet des avis relatifs aux tarifs en itinérance internationale

En vertu de votre entente, vous bénéficiez d'un accès illimité au service, mais des frais payables à l'utilisation s'appliquent pour toute utilisation excédentaire par rapport à votre forfait ou vos à-côtés. Toutefois, Koodo met à votre disposition des outils qui vous permettent de plafonner les frais des données excédentaires.

Chaque mois, Koodo envoie un texto à chaque téléphone dont les frais des données excédentaires au Canada atteignent 50 \$, et à chaque téléphone dont les frais des données excédentaires en itinérance internationale atteignent 100 \$. L'utilisateur peut dès lors continuer à utiliser les services de données s'il répond, par texto, qu'il accepte de dépasser le plafond. Ces

frais sont facturés au tarif payable à l'utilisation applicable au forfait et aux à-côtés de l'utilisateur. Pour les données excédentaires en itinérance internationale, les frais excédentaires sont calculés à partir de l'épuisement des données incluses dans le forfait ou les à-côtés.

On trouve encore ici des formulations arides: «... facturés au tarif payable à l'utilisation applicable au forfait et aux à-côtés de l'utilisateur», « calculés à partir de l'épuisement des données incluses dans le forfait ou les à-côtés »...

D'autres fournisseurs offrent des renseignements sur les avis d'itinérance internationale. Bell, par exemple, met une mention aux modalités de services, en annexe au contrat : «*Si vous activez cette fonction et entrez dans une zone d'itinérance internationale, vous serez avisé que vous êtes en itinérance internationale et des détails sur vos Tarifs d'itinérance vous seront fournis.*»

Bien qu'on puisse assumer que la « fonction » qu'il faut activer est l'itinérance internationale, et non une quelconque fonction qui donne accès aux avis, ce passage aurait pu être plus explicite.

Les obligations prévues au Code sur les services sans fil à ce sujet ont été interprétées de manière très large. Bell et Virgin, par exemple, mentionnent les plafonds de frais excédentaires, tel que l'impose le Code, mais, vu le type d'abonnement offert, imposent des plafonds de frais qui seraient apparemment conjoints... ou pas... l'information au contrat ne permet malheureusement pas d'y voir clair.

Bell vous avisera (vous ou les autres abonnés inclus dans votre compte) au moment (ou avant le moment) où vous (ou eux) atteignez des Frais d'Utilisation excédentaire de données de 50 \$ par abonné inclus dans le compte, par cycle de facturation. Si vous (ou eux) souhaitez continuer d'engager des Frais d'Utilisation excédentaire après cet avis, vous (ou eux) aurez la possibilité d'y consentir expressément. Si vous (ou eux) ne consentez pas expressément à de tels Frais d'Utilisation excédentaire, votre (ou leur) capacité d'accéder aux Services de données sera suspendue.

On aura remarqué que les parenthèses à répétition ne concourent en rien à la fluidité et à la clarté du texte, pas plus que les expressions inutilement longues et arides (les « Frais d'Utilisation excédentaire de données de 50 \$ par abonné inclus dans le compte »). Mais le plus grand problème est le fait qu'il est impossible de déterminer exactement quand sera envoyé l'avis, puisque cela peut se produire avant ou au moment de l'atteinte du seuil. Vu l'usage abusif du «ou», on peut en comprendre que l'avertissement peut être envoyé à la personne qui atteint le plafond, et/ou toutes les autres personnes qui partagent les données, que la personne qui a dépassé la limite de 50 \$ ou quiconque est abonné au même forfait ont le pouvoir d'accepter ou refuser la facturation de frais supplémentaires. Il est de plus impossible de savoir à la lecture si l'interruption de service ne touchera que la personne qui n'aura pas consenti à payer davantage de frais, ou l'ensemble des abonnés.

Nous n'avons tout simplement rien trouvé dans les documents contractuels de Sasktel au sujet des plafonds de frais excédentaires ; il faut savoir que la compagnie avait émis une demande au Conseil (qui l'a acceptée) en vue de reporter l'application de cette mesure jusqu'au 30 juin 2014, et que le contrat qui faisait l'objet de notre étude était antérieur à cette date.

Nous avons vu que certains fournisseurs indiquent au consommateur qu'il leur sera possible de dépasser les plafonds en répondant au message texte du fournisseur qui les avisera de l'atteinte de ce plafond.

Nous avons découvert dans un contrat de Vidéotron une pratique choquante, soit une clause de renonciation préalable à l'application de plafonds (voir aux points E et F de la reproduction du contrat qui suit) que le consommateur est invité à parapher, après plusieurs autres, juste avant de signer le contrat.

9 SIGNATURE ET ATTESTATION (le cas échéant)

A) Je reconnais avoir reçu une copie de l'Annexe A du contrat, modalités et conditions, avant d'avoir apposé ma signature au Contrat. Dans le cas d'une vente itinérante (porte-à-porte), je reconnais avoir reçu une copie de l'Annexe B du Contrat, Énoncé des droits de résolutions du consommateur et formulaire de résolution, avant d'avoir apposé ma signature au Contrat. > Initiales du client

B) **Achat d'une garantie prolongée** : Je reconnais que l'on m'a lu et remis le texte prescrit par la Loi sur la protection du consommateur concernant la garantie légale. > Initiales du client

C) **Téléphonie résidentielle et/ou téléphonie mobile** : J'autorise Vidéotron à communiquer avec mon fournisseur actuel afin d'obtenir les informations nécessaires à la transférabilité de mon numéro de téléphone. > Initiales du client

D) **Enquête de crédit** : J'autorise Vidéotron à faire une vérification de mon dossier de crédit, le tout assujéti à la politique de confidentialité de Vidéotron > Initiales du client

E) **Transfert de données** : Je consens à payer les transferts de données au-delà de 50 \$ de frais supplémentaires par cycle de facturation mensuel. > Initiales du client

F) **Transfert de données en itinérance** : Je consens à payer les transferts de données en itinérance au-delà de 100 \$ de frais supplémentaires par cycle de facturation mensuel. > Initiales du client

G) **Communication** : Veuillez cocher votre consentement pour l'envoi de futures communications et avis de Vidéotron :

De façon électronique.

Ou

Par la poste.

Conclu à _____, le 10 e jour de juin 2014

Nous avons vérifié directement auprès du consommateur qui a signé et paraphé ce contrat, qui nous a avoué être fort étonné d'avoir acquiescé à une telle clause contractuelle...

On ne peut s'empêcher de noter que cette pratique n'est pas conforme à ce que Vidéotron a déclaré au Conseil dans le cadre de son rapport de conformité.

Au cours d'un appel téléphonique avec Vidéotron, le fournisseur nous a notamment indiqué que plusieurs modèles de contrats circulent actuellement sur le marché. Nous avons procédé à l'examen d'un autre contrat de Vidéotron dans lequel nous n'avons en effet trouvé aucune clause semblable. Il n'en demeure pas moins que plusieurs clients pourraient bien s'être fait bernier par un tel contrat type et avoir renoncé à des protections que le Conseil jugeait assez importantes pour les incorporer au Code.

Le paragraphe du consommateur peut bien être considéré comme l'expression de son consentement, et le Code ne mentionne pas à quel moment cette acceptation du consommateur peut être reçue par le fournisseur. Une telle clause ne viole donc peut-être pas le texte du Code ; elle en viole par contre probablement l'esprit, si le consentement recueilli de cette façon n'est pas éclairé. Il s'agit en cela d'un exemple flagrant du mauvais usage qui peut être fait par un fournisseur de la marge de manœuvre que lui consent le Code relativement à la mise en œuvre de certaines de ses obligations.

g) F1 Déverrouillage

Analyse du Code

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le verrouillage des appareils par une forte majorité de fournisseurs de services sans fil au Canada a fait l'objet de beaucoup de frustration chez les consommateurs ; le Conseil a même considéré cette question comme l'une des plus importantes sources de frustration entendues lors des consultations publiques, alors que les consommateurs ont souligné que «*le verrouillage des appareils limite leur capacité de profiter des offres concurrentielles proposées sur le marché canadien et leur capacité d'éviter les frais d'itinérance quand ils se rendent à l'étranger parce qu'il les empêche d'utiliser les services d'un autre FSSF*¹¹⁹.»

La solution apportée par le Conseil se retrouve au Code comme suit :

F. Questions relatives aux appareils mobiles

1. Déverrouillage

- (i) *Le fournisseur de services qui fournit un appareil verrouillé au client dans le cadre d'un contrat doit :*
- a. *pour les appareils subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode pour le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services, au plus tard 90 jours civils après la date de début du contrat;*
 - b. *pour les appareils non subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode de le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services.» (Nos soulignés)*

On retrouve une source importante d'ambiguïté, lorsque le Code mentionne que le fournisseur devra «déverrouiller [...] au plus tard 90 jours civils après la date de début du contrat ». Bien qu'il est clair à notre sens, que le Conseil voulait simplement acquiescer à la demande de l'industrie de leur permettre d'attendre trois mois, suivant la conclusion du contrat, avant d'offrir le service de déverrouillage aux consommateurs, il n'en demeure pas moins qu'une telle formulation indique au contraire que le déverrouillage doit être fait « dans les 90 jours ».

¹¹⁹ *Ibid.* par 152-153.

Outre cette ambiguïté dans la formulation de l'article, on ne peut également se désoler du manque de mordant de l'obligation qui fut adoptée. Le Conseil offre plusieurs possibilités aux fournisseurs, mais on peut se douter que ceux-ci ne vont naturellement pas déverrouiller simplement et gracieusement l'appareil du consommateur «sur demande», alors que le Conseil les autorise expressément à les faire attendre jusqu'à trois mois lorsque l'appareil est financé dans le cadre du contrat, et à leur imposer des frais fixés à leur discrétion. Le fait que ces frais ne soient pas limités, contrairement à ce que proposait initialement le Conseil (ou interdits, comme le suggérait le Bureau de la concurrence¹²⁰), présente bien sûr le risque que les tarifs soient fixés à des seuils désavantageux pour les consommateurs. De plus, le fait qu'une méthode pour le déverrouiller, plutôt que le service de déverrouillage, soit l'une des options que le fournisseur puisse proposer au consommateur, pourrait potentiellement poser problème pour certains utilisateurs – le degré de complexité de déverrouillage peut varier selon l'appareil et un consommateur pourra théoriquement payer pour obtenir une méthode qu'il pourrait avoir de la difficulté à exécuter lui-même.¹²¹

Contrairement à ceux qui portent sur les outils de gestion de la facture, les renseignements au sujet des frais de déverrouillage doivent se trouver au contrat ainsi qu'au résumé des renseignements essentiels, ce qui leur assure d'emblée une bonne visibilité dans la documentation contractuelle. Cependant, il est permis de croire qu'une simple mention de frais de déverrouillage au résumé des renseignements essentiel ne garantit pas que les consommateurs comprennent ce que cela implique.

Pratiques de l'industrie

L'information sur les frais de déverrouillage était accessible et claire dans les contrats et les résumés des renseignements essentiels étudiés, en particulier lorsque le contrat comprenait un appareil subventionné.

Le Code a produit certains des effets attendus : tous les fournisseurs offrent désormais le déverrouillage des appareils, mais les conditions d'exercice de ses droits par le consommateur qui voudrait utiliser son appareil chez un autre fournisseur sont nombreuses.

¹²⁰ «The Bureau believes that device locking should be prohibited in the marketplace, and that service providers should be required to unlock any previously locked devices free of charge.»

BUREAU DE LA CONCURRENCE. *Submission by the Commissioner of Competition*, BC Ottawa, Ontario, Canada, 6 février 2013. <http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03531.html> (page consultée le 22 juin 2015).

¹²¹ Certains problèmes ont été rapportés au sujet du déverrouillage au moyen d'un code transmis par le fournisseur, comme on peut le voir sur certains forums. <http://forums.androidcentral.com/samsung-galaxy-s4-active/367321-network-sim-unlock-fail.html> (page consultée le 26 juin 2015).

Plusieurs fournisseurs profitent évidemment du fait qu'ils peuvent faire attendre le consommateur 90 jours civils avant d'offrir le service. Les prix les plus souvent imposés pour offrir le service de déverrouillage tournent autour de 50 \$, ce qui dans le cas de certains fournisseurs, pourrait constituer, étonnamment, une diminution par rapport aux tarifs imposés avant l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil¹²². Les tarifs de déverrouillage les plus bas parmi les fournisseurs étudiés étaient de 35 \$, mais nous avons également vu des frais de 150 \$ applicables dans certaines situations, notamment lorsqu'un dépôt de garantie était exigé du consommateur ou lorsqu'une limite de crédit était imposée au compte. Il est difficile de voir la pertinence d'imposer des frais prohibitifs, si le consommateur s'est déjà fait imposer de fournir un dépôt d'un montant laissé à l'entière discrétion du fournisseur.

En incluant la divulgation au contrat des frais de déverrouillage parmi les principales modalités du contrat (B.1 (iv) e)), et en indiquant que le fournisseur doit déverrouiller « au coût précisé par le fournisseur de services » (F.1 (i) a)), le CRTC autorisait-il vraiment les frais de déverrouillage variables pour un même fournisseur? Le fait d'imposer un double standard pourrait potentiellement constituer une entorse à l'esprit du Code.

Finalement, certains fournisseurs semblent autoriser le déverrouillage d'appareils que lorsque le consommateur est abonné chez eux; un consommateur qui résilie ses services avant de demander le déverrouillage pourrait bien se le faire refuser par le fournisseur (même en échange de paiement de frais). Le Code, rappelons-le, régit les relations entre les fournisseurs et leurs clients, et non avec les consommateurs (ou les anciens clients). Le nouveau fournisseur n'est pas contraint, lui non plus, de déverrouiller l'appareil provenant d'un autre fournisseur : l'obligation prévue au Code s'applique en effet au fournisseur de services qui fournit un appareil verrouillé au client.

Nous avons aussi rencontré souvent le type de clause qui suit : «Si vous tentez de déverrouiller votre appareil, celui-ci pourrait devenir inutilisable de manière permanente et vous pourriez, ce faisant, contrevenir à la licence d'utilisation du logiciel de votre appareil.» Des clauses qui avisent que le déverrouillage met fin à la garantie du fabricant ont également été observées. Ce type de clauses pourrait évidemment décourager les consommateurs de faire affaire avec des compagnies autres que leur fournisseur, qui pourraient pourtant offrir ce service à des tarifs concurrentiels.

¹²² Le Conseil rapporte dans sa décision que : «WIND a expliqué qu'elle facture 10 \$ pour ce service, alors que Bell Canada et autres disent demander 75 \$ »

Voir :

- *Op. cit.*, note 103, **CRTC**, Politique réglementaire de télécom 2009-657. Voir par. 159.
- **NG Gary**. *Bell's Unlocking Policy Changes, Now \$50 for your iPhone [DETAILS]*, site *iPhoneinCanada.ca*, Canada, 18 septembre 2013. <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/bell/bell-unlocking-policy-50-iphone/>
- **NG Gary**. *New Rogers Cellphone Unlocking Policy Starts March 28th*, site *iPhoneinCanada.ca*, Canada, 5 mars 2013. <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/rogers/new-rogers-cellphone-unlocking-policy-starts-march-28th/>
- **NG Gary**. *TELUS Unlocking Fee Drops to \$35 for the iPhone and Other Devices*, site *iPhoneinCanada.ca*, Canada, 15 octobre 2012, <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/telus/telus-unlocking-fee-drops-to-35-for-the-iphone-and-other-devices/> (pages consultées le 22 mai 2015).

Quelques exemples spécifiques...

Sur le plan de la clarté, la performance des fournisseurs est évidemment très variable. Alors que le délai applicable de 90 jours est mentionné dans plusieurs contrats sans quelque autre forme de précisions, TELUS se donne la peine de mentionner dans ses modalités de service que l'appareil peut être déverrouillé instantanément s'il n'y a pas de subvention offerte dans le cadre du contrat.

Les explications de TELUS :

Est-il possible de déverrouiller mon appareil?

Chaque appareil neuf que vous achetez auprès de TELUS ne peut être utilisé qu'avec les services de TELUS. Votre appareil peut toutefois être déverrouillé moyennant des frais de 35 \$, pourvu que vous soyez client de TELUS depuis 90 jours et que votre compte soit en règle. Si vous avez acquitté en entier le prix d'achat de votre appareil, ce dernier peut cependant être déverrouillé sur-le-champ, moyennant les mêmes frais.

Soulignons toutefois que rien au Code sur les services sans fil ne laisse supposer que le fournisseur est en droit d'imposer que le compte soit en règle pour offrir le déverrouillage.

De façon générale, nous avons remarqué qu'il peut être difficile de prendre connaissance des conditions applicables au déverrouillage, chez plusieurs fournisseurs, du fait qu'on ne retrouve le plus souvent que la mention des frais de déverrouillage au résumé, l'ensemble des conditions pour se prévaloir du service étant reporté à des parties plus éloignées du contrat.

C'est le cas dans un contrat de Virgin : on trouve le prix du service de déverrouillage à la p. 1 du résumé des renseignements essentiels, mais l'ensemble des modalités ne se retrouve qu'à la page 6.

Comparer les différentes pratiques des fournisseurs, en ce qui a trait au prix et aux modalités de déverrouillage. Si votre Téléphone vous a été fourni à prix réduit dans le cadre de cette Entente et que votre compte est en règle, vous pouvez déverrouiller votre Téléphone après un minimum de 90 jours civils, moyennant des Frais de déverrouillage (taxes applicables en sus) de 50 \$, ou de 150 \$ si un dépôt de garantie a été exigé ou si votre compte est visé par une limite de crédit. Si votre Téléphone a été acheté chez Virgin Mobile au prix de détail, ou si vous avez apporté votre propre Téléphone (initialement acheté chez Virgin Mobile), votre Téléphone peut être déverrouillé sur demande, moyennant des Frais de déverrouillage de 50\$ (taxes applicables en sus). Si votre compte est en souffrance, votre Téléphone ne sera pas déverrouillé tant que le solde de votre compte n'aura pas été acquitté en entier par carte de crédit. Visitez vm.ca/debloquer pour plus de détails.

On se questionne une fois de plus sur la pratique qui consiste à imposer des conditions aux consommateurs qui ont des comptes en souffrance. Cette condition supplémentaire est-elle réellement conforme aux exigences du Code, qui dit expressément que l'appareil doit être déverrouillé sur demande ?

h) G2 et G 3 Frais de résiliation anticipée

Analyse du Code

La question des frais de résiliation anticipée en est une autre qui a fait l'objet d'un volume particulièrement élevé de doléances par les consommateurs dans le cadre des consultations sur le Code sur les services sans fil. Rappelons qu'au moment des consultations, plusieurs changements législatifs provinciaux avaient déjà pour effet de plafonner le montant des frais de résiliation applicables aux consommateurs du Québec, du Manitoba, de Terre-Neuve et Labrador et de la Nouvelle-Écosse. Des projets de loi avaient été mis en branle en Ontario, mais n'avaient toujours pas été adoptés. Une grande quantité de consommateurs canadiens subissaient donc toujours des frais de résiliation anticipée exorbitants, comme le démontre le dossier de l'instance. Tout comme la durée des contrats, ce sujet avait effectivement fait l'objet de beaucoup de plaintes, ce qui sera relevé par le Conseil dans sa décision.

202. De nombreux consommateurs ont fait valoir que les contrats de trois ans (i) les empêchent de tirer profit du marché concurrentiel; (ii) font en sorte qu'ils ne peuvent profiter des nouveautés technologiques; (iii) vont à l'encontre des contrats de deux ans qui sont offerts en général dans d'autres pays. Les consommateurs se sont également dits préoccupés de la baisse rapide de la performance de l'appareil après deux ans et du fait que les fabricants n'offrent souvent que des garanties d'un an.

[...]

205. Nombre de consommateurs ont fait valoir que les frais de résiliation anticipés élevés les enferment dans des engagements désavantageux et limitent leur capacité à changer de FSSF. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que les frais de résiliation élevés engendrent pour les consommateurs des coûts de transfert élevés, nuisant ainsi à la concurrence et influant négativement sur la satisfaction des consommateurs¹²³.

Le Conseil indique également qu'il considère que les montants de résiliation élevés représentent un plus grand problème pour les consommateurs que les contrats de trois ans, car ce sont en réalité ces frais qui les empêchent de changer aisément de fournisseurs. Il décidera donc de ne pas interdire les contrats de trois ans, mais d'interdire l'imposition de frais de résiliation anticipée après 24 mois. Il reste néanmoins que l'effet direct de cette mesure fut de faire pratiquement disparaître du marché les contrats de plus de deux ans.

Le Conseil a choisi d'imposer, pour l'information relative aux frais de résiliation anticipée, des obligations d'information qui poussent les fournisseurs à prioriser l'affichage de ces renseignements, en incluant au contrat et au résumé des renseignements essentiels, l'information sur le total des frais de résiliation anticipée, le montant par lequel ils sont réduits chaque mois et la date à laquelle ils cessent de s'appliquer.

¹²³ *Op. cit.*, note 103, **CRTC**, Politique réglementaire de télécom 2009-657.

Soulignons également que le Conseil, considérant que «le calcul des frais de résiliation anticipée est déroutant» pour les consommateurs, tentera, par cette inclusion au Code, de régler ce problème d'information : «222. Le Conseil estime qu'une formule claire, normalisée et transparente concernant les frais de résiliation anticipée simplifiera la situation pour les consommateurs¹²⁴» (Nos soulignés)

Voici donc les libellés qui ont été déterminés par le Conseil pour le Code :

G. Résiliation et prolongation du contrat

2. Frais de résiliation anticipée – Appareil subventionné

- (i) Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat :
- pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.*
 - pour les contrats à durée indéterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.*
- (ii) Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :
- la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat;*
 - le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services.*

3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné

- (i) Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat :
- pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser le plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat (maximum de 24 mois). Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de la période.*
 - pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.*

Ainsi, les renseignements au sujet des frais de résiliation ne doivent pas faire l'objet que d'une simple mention – ils doivent être détaillés.

232. Le Conseil estime que le fait d'inclure une description claire des frais de résiliation anticipée dans le contrat écrit et dans le résumé des renseignements essentiels améliorera la transparence et la clarté concernant le prix de l'appareil. Comme indiqué précédemment, le contrat écrit et le résumé des renseignements essentiels doivent clairement indiquer le prix de détail de l'appareil et les frais de résiliation anticipée, ainsi que le lien entre ces éléments et la valeur de l'appareil subventionné fourni avec le contrat¹²⁵.

¹²⁴ *Idem.*

¹²⁵ *Id.*

Bien que la formule concernant la réduction des frais de résiliation anticipée semble, a priori, claire et limpide, une décision du Conseil, la politique réglementaire 2013-586 découlant de différentes requêtes déposées par TELUS et Rogers, viendra préciser ses intentions relativement aux frais de résiliation et la souplesse allouée aux fournisseurs de service quant à l'application de cette obligation.

En fait, l'une des demandes des fournisseurs au Conseil était de déterminer si les contrats de type «balance», qui prévoient un amortissement variable de l'appareil fourni dans le cadre d'un contrat, étaient conformes au Code. Dans sa requête, TELUS s'est référé au modèle d'affaire de sa filiale Koodo, dans le cadre duquel la réduction des frais de résiliation est fondée sur les frais de service du client, qui comprennent une composante fixe et une composante variable. TELUS suggérait notamment que la composante fixe de l'amortissement garantit que le prix de l'appareil sera remboursé dans un délai de 24 mois, alors que la partie variable ne peut qu'accélérer le remboursement de l'appareil. La pratique a été autorisée par le Conseil.

Rogers s'est enquis sur le scénario inverse, soit celui de permettre un amortissement variable de l'appareil, et qui peut être inférieur au vingt-quatrième de la subvention consentie au consommateur, à la condition que l'ensemble des frais de résiliation soit ramené à 0 lorsque le contrat atteint 24 mois. Le Conseil a également autorisé cette pratique, qui a été critiquée par de nombreux groupes de consommateurs, puisqu'elle qu'elle permet de retenir les clients le plus longtemps possible dans un contrat de deux ans, en maintenant des frais de résiliation plus élevés pendant la majeure partie de la durée du contrat¹²⁶. Soulignons également qu'un tel modèle d'amortissement variable n'est pas conforme aux législations provinciales qui encadrent les frais de résiliation anticipée des contrats à exécution successive de services fournis à distance, qui imposent l'amortissement régulier et ne laissent sur cette question aucune marge de manœuvre aux fournisseurs.

Finalement, TELUS a également obtenu la permission du Conseil d'utiliser une formulation particulière au contrat pour exprimer que la date au contrat est en fait une date limite de fin de contrat¹²⁷.

Nous verrons dans la prochaine section de quelle manière se concrétise cette souplesse allouée aux fournisseurs par le CRTC.

¹²⁶ **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586 - Demandes de clarification relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance »*, CRTC, Ottawa, Ontario, Canada, 31 octobre 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-586.htm> (page consultée le 22 mai 2015).

¹²⁷ Le contrat peut indiquer que les frais de résiliation du client atteindront 0 \$ au plus tard à la date indiquée. *Op. cit.*, note 126. **CRTC**, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586*. Voir par 43.

Pratiques de l'industrie

Tous les contrats que nous avons examinés indiquaient le montant des frais de résiliation anticipée applicables, le cas échéant, tel que l'exige le Code. Le montant par lequel les frais de résiliation sont réduits chaque mois, et la date de fin de contrat (bien qu'elle ne soit pas toujours identifiée explicitement comme étant la date à laquelle les frais de résiliation ne s'appliqueront plus au client) étaient indiqués, avec une clarté variable.

Les expressions utilisées par les fournisseurs pour désigner les frais de résiliation varient et ne permettent pas toujours au consommateur de comprendre au premier coup d'œil de quoi il s'agit : certains fournisseurs parlent de «solde de la balance», d'autres de «Frais de récupération des économies maximales réalisées sur l'appareil», «Frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil», ou «bénéfice économique total». On ne sent pas ici un grand effort de clarté ou de transparence. D'autres appellations sont plus intuitives : «early cancellation fees», «frais de résiliation», «Frais d'annulation anticipée».

Les explications relatives à l'amortissement de la valeur de l'appareil peuvent également laisser à désirer sur le plan de la clarté, mais nous y reviendrons plus en détail avec quelques exemples spécifiques plus bas.

Bien que la politique réglementaire de télécom 2013-586 permette d'amortir les frais relatifs à la subvention de l'appareil de différentes manières, il n'en demeure pas moins que, si le modèle d'amortissement de Koodo a été observé sur le terrain, qui permet une réduction plus rapide des frais de résiliation anticipée, la documentation contractuelle que nous avons eue en main ne nous a pas permis d'identifier de modèles d'affaires qui reprennent celui décrit par Rogers, soit un amortissement mensuel inférieur à celui qu'entraînerait la réduction linéaire des sommes.

Quelques exemples spécifiques...

Malheureusement, à la lumière des documents contractuels qu'il nous a été donné d'étudier, il y a beaucoup plus de mauvais que de bons exemples d'application des obligations relatives aux frais de résiliation anticipée.

En général, le lien entre le total des frais de résiliation anticipée et la réduction mensuelle de l'amortissement consacré à la valeur de l'appareil est relativement évident. Les renseignements pertinents se retrouvent souvent réunis en première page du résumé des renseignements essentiels.

Par exemple, le contrat de Sasktel est à la fois limpide par sa forme et par le vocabulaire employé, quoique le paragraphe qui s'applique à la réduction des frais de résiliation pour les contrats sans appareil subventionné crée une confusion, du fait que le contrat prévoyait bel et bien la fourniture d'un appareil. Voici un extrait de la page 1 dudit contrat :

7. (a) Early Cancellation Fee: \$491.00.
(b) Monthly Early Cancellation Fee Reduction: \$20.45 per month.
(c) Date Early Cancellation Fee no longer applies: 13-Dec-2015
(d) Early Cancellation Fee (non-subsidized device): Lesser of \$50.00 or 10% of the minimum monthly charge for the Service Plan selected by you for the number of months remaining in your Service Plan at the time of termination.

Hélas, si l'emplacement de l'information est rarement un problème pour ce qui est des renseignements relatifs aux frais de résiliation, les problèmes de terminologie pullulent. En effet, de nombreux fournisseurs utilisent des termes qui laissent penser que la subvention d'un appareil accordée dans le cadre d'un contrat constitue un rabais, ou un cadeau, plutôt que le montant du financement que le consommateur devra rembourser sur une base mensuelle.

TELUS, par exemple, utilise des termes qui peuvent porter à confusion : si le solde équivaut au « prix de vente intégral », aucun escompte sur le prix n'a donc été accordé? Si le prix payé est de 0 \$ (vu l'escompte), pourquoi faut-il faire 24 versements mensuels pour le couvrir?

Votre nouvel appareil :
Appareil : HTC DESIRE 510 ANDROID LTE
N° série : _____

Votre entente :

Prix de détail intégral :	200,00 \$
Escompte sur votre appareil :	-200,00 \$
Prix que vous payez :	0,00 \$*

Le solde de l'appareil équivaut au prix de détail intégral de **200,00 \$**. Ce solde à rembourser sera réduit de **8,33 \$*** chaque mois et ainsi ramené à **0 \$** au terme de votre durée d'engagement de **24 mois**. (Si vous profitez du programme de paiements faciles TELUS, ce montant sera ajouté à votre facture chaque mois).

À tout le moins, les renseignements sur la réduction graduelle des frais de résiliation sont clairs. Il n'en demeure pas moins que de qualifier «d'escompte» le montant que le consommateur

paiera en totalité en cours de contrat est pour le moins discutable, tout comme le fait d'indiquer que le prix payé est nul, alors que son paiement n'est que réparti sur 24 mois.

Plusieurs fournisseurs utilisent des termes similaires. Fido, par exemple, parle de «rabais sur l'équipement», Virgin de «Rabais d'entente», Koodo de «solde initial de la balance»... Le fait que certaines législations provinciales, notamment la Loi sur la protection du consommateur du Québec, parlent de «bénéfice économique» afin d'établir le droit pour les fournisseurs de réclamer certains frais de résiliation et la base sur laquelle ils devront être calculés, pourrait potentiellement contribuer à maintenir une forme de confusion à cet effet. Cela dit, rien n'oblige les commerçants à utiliser, dans des communications avec le consommateur qui doivent être claires, un charabia légal. Si le « bénéfice économique » est l'étalement sur 24 mois du prix de l'appareil, rien ne permet de le qualifier de « rabais », d' « escompte », ou de laisser entendre qu'il s'agit d'un cadeau.

La situation se gâte particulièrement lorsqu'on évalue la qualité des explications au sujet de la réduction mensuelle des frais de résiliation. En effet, bien que le texte ne soit pas dépourvu de sens, l'usage de termes techniques et de phrase longue peut certainement porter à confusion sur de multiples fronts. Voici quelques exemples particulièrement pénibles :

Extraits des documents contractuels de Fido, qui semble dire que, plutôt que de baser le montant du remboursement sur le prix de l'appareil, le « coût suggéré » de l'appareil est déterminé par la soustraction du prix sans abonnement et du Bénéfice économique total !?

Le montant du Bénéfice économique total est déduit du prix sans abonnement de Fido afin de déterminer le coût suggéré de l'appareil de Rogers. Le coût de l'appareil ne comprend pas les rabais additionnels offerts par le représentant des ventes en magasin.

BÉNÉFICE ÉCONOMIQUE

Seule la valeur du bénéfice économique (comme défini ci-dessous) servira au calcul des frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil et des frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil, conformément aux dispositions qui suivent.

Bénéfice économique	200,00 \$
Frais de récupération des économies maximales réalisées sur l'appareil/frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil	200,00 \$
Les frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil et les frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil diminueront chaque mois au cours de votre abonnement à durée terminée	8,33 \$

Vous n'aurez plus à payer de frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil et de frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil à la date de fin de votre abonnement à durée déterminée.

3.3. *Frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil (applicables uniquement aux Services à durée déterminée pour tout nouvel abonnement souscrit à partir du 22 janvier 2012). Des Frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil (FREA) s'appliquent si vous*

avez obtenu un bénéfice économique en acceptant le nouvel abonnement à durée déterminée et que, pour quelque raison que ce soit, votre service ou votre nouvel abonnement à durée déterminée est annulé avant la fin de votre Entente (durée de votre Entente Fido). Les FREA correspondent au bénéfice économique multiplié par le nombre de mois restant à la durée de votre Entente Fido, divisé par le nombre total de mois de la durée de votre Entente Fido (taxes exigibles en sus). En d'autres mots: $FRÉA = \text{Bénéfice économique} \times \text{nombre de mois restants} \div \text{durée de votre Entente Fido} + \text{taxes exigibles}$.

Comme on peut le voir, de multiples expressions différentes sont employées, peu explicites, ce qui peut certainement porter à confusion. La longueur des phrases et des expressions n'aident pas du tout à la compréhension. Et la logique est mise à mal quand on parle de la récupération par le fournisseur des économies réalisées par le consommateur... Répétons-le : le paiement échelonné n'est pas une économie consentie au consommateur sur le prix de l'appareil, et il devrait selon nous être interdit aux fournisseurs de le présenter comme tel.

Au sujet des documents contractuels de Koodo, bien que les explications sur la réduction des frais de résiliation anticipée soient relativement claires dans la première partie (quoique, comme nous le mentionnions, si le solde doit être payé, serait-ce en partie, par versements, le coût de l'appareil n'est pas de 200 \$ malgré tout, et une telle indication est à notre avis trompeuse), la situation se gâte dans les paragraphes qui suivent...

Coût de votre téléphone :

Prix de détail intégral :	500,00 \$
Solde initial de la Balance :	-300,00
Coût de votre téléphone :	200,00 \$

Solde de votre Balance :

Nouveau solde de votre Balance :	-300,00
Période max. pour le remb. de la Balance :	24 mois
Réduction moyenne minimale de la Balance :	12,50 \$

Grâce à cette réduction mensuelle, le solde de votre balance sera ramené à zéro au plus tard le [date de début + 24 mois].

1) Votre forfait inclut des frais relatifs à la Balance de 5,00 \$ par mois, qui contribuent à réduire le solde de votre Balance.

2) De plus, chaque mois, la contribution de Koodo vient réduire le solde de votre Balance d'un montant égal à 15 % des frais de service portés à votre compte au cours du mois en question (taxes, frais de paiement tardif, frais administratifs et frais relatifs à la Balance non compris).

3) Si la somme des frais relatifs à la Balance et de la contribution de Koodo de 15 % est inférieure à la réduction moyenne de la Balance indiquée à gauche, Koodo comble la différence.

4) Une fois le solde de votre Balance ramené à zéro, les frais relatifs à la Balance ne s'appliquent plus. Le solde de votre Balance, désormais positif, progresse peu à peu. Vous pourrez l'utiliser pour acheter votre prochain téléphone Koodo.

5) Il vous est possible de voir le solde de votre Balance en ligne au Libre-service Koodo.

Comme nous l'avons mentionné, le Conseil, dans la politique réglementaire 2013-586, a estimé que l'interprétation de TELUS est conforme aux principes et objectifs du Code, « puisqu'elle assurerait que les frais de résiliation a) ne dépassent jamais le montant maximal permis par le Code sur les services sans fil, b) atteignent 0 \$ après 24 mois ou moins et c) sont réduits chaque mois d'une manière claire, transparente et prévisible pour le consommateur¹²⁸. »

On peut se questionner sur la conformité des services de Koodo au dernier point, soit sur la clarté du modèle d'amortissement de l'appareil. Le contrat qui explique deux méthodes d'amortissements (une d'un montant fixe et la balance variable, avec une indexation qui garantit que le montant minimal correspond à un amortissement linéaire de l'appareil) est compliqué par nature, et cela se reflète dans les explications du fournisseur.

Concernant un autre fournisseur maintenant. Si la terminologie utilisée par Vidéotron contribue à la clarté de ses explications lorsqu'elles parlent de « réduction mensuelle des frais de résiliation », rappelons qu'il nous a été impossible d'associer, dans le contrat que nous avons étudié, les frais de résiliation anticipée au forfait approprié, le vendeur en magasin ayant utilisé la section prévue à cette fin pour calculer les frais de résiliation potentiels de plusieurs appareils, dont aucun n'a finalement été choisi par le consommateur. Il nous a donc été à peu près impossible, à partir du seul contrat, d'avoir accès à des renseignements justes à ce sujet.

¹²⁸ *Op. cit.*, note 126. **CRTC**, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586*. Voir par 22.

En ce qui concerne les explications détaillées, on retrouve ceci dans les modalités de services de Vidéotron :

8.4 Si vous résiliez le Contrat et que vous avez obtenu, en considération du Contrat ainsi résilié, un bénéfice économique ou un rabais lors de l'achat d'un Équipement, vous devrez payer l'indemnité de résiliation suivante :

- (a) Si le Contrat résilié est un contrat à durée déterminée, l'indemnité payable sera équivalente au bénéfice économique indiqué au Contrat, moins le produit obtenu en multipliant ce bénéfice par la fraction que constitue la période écoulée depuis l'entrée en vigueur du Contrat par rapport au nombre total de mois du Contrat en question.
- (b) Si le Contrat résilié est un contrat à durée indéterminée, l'indemnité payable sera équivalente au rabais consenti sur le prix de vente de l'Équipement acquis, moins le produit obtenu en multipliant ce rabais par la fraction que constitue la période écoulée depuis l'entrée en vigueur du Contrat par rapport au nombre total de mois jusqu'à la fin de la période d'acquisition du rabais consenti indiquée au Contrat.

8.5 Si le Contrat résilié a été conclu le ou avant le 30 juin 2010 et que vous avez choisi une durée fixe d'abonnement afin de bénéficier d'un Prix réduit pour ce Service (12, 24 ou 36 mois), vous devrez payer à Vidéotron, à titre d'indemnité de résiliation, ce qui suit :

Date de résiliation du Contrat	Indemnité Engagement de 36 mois*	Indemnité Engagement de 24 mois*	Indemnité Engagement de 12 mois*
Entre le 1 ^{er} et le 12 ^e mois	300 \$	200 \$	120 \$
Entre le 13 ^e et le 24 ^e mois	200 \$	120 \$	S/O
Entre le 25 ^e et le 36 ^e mois	120 \$	S/O	S/O

Morale de cette histoire : évitez de tenter d'expliquer des formules mathématiques sous forme de texte continu.

Au sujet de la date à partir de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliquent plus au client, on ne peut s'empêcher de remarquer la liberté particulière que s'accorde Koodo en matière de date de fin de contrat, qui semble dépasser largement ce qui a été permis dans la politique réglementaire 2013-586 : «Grâce à cette réduction mensuelle, le solde de votre balance sera ramené à zéro au plus tard le [date de début + 24 mois].» La politique réglementaire était moins permissive¹²⁹.

¹²⁹ «Le contrat peut indiquer que les frais de résiliation du client atteindront 0 \$ au plus tard à une date particulière» Voir : *Op. cit.*, note 126. **CRTC**, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586*. Voir par 22.

Et des cas qui dépassent la portée du Code...

Nous avons observé une pratique qui n'a pas fait l'objet de discussions particulières lors de l'établissement du Code mais qui peut susciter quelques préoccupations. En effet, il nous a été donné de voir la mention par quelques fournisseurs de l'imposition d'une forme de frais de résiliation anticipée, dans l'éventualité où le consommateur, avant la fin d'un contrat qui comprenait le financement d'un appareil, souhaite choisir un forfait moins cher que celui qu'il avait sélectionné lors de la conclusion du contrat initial. Rogers, par exemple, parle dans ces cas de «déclassement de forfait», et explique, avec un autre exemple de formule mathématique sous forme de texte continu, les frais que ce déclassement entraînera :

Si, pour quelque raison que ce soit, vous procédez à un déclassement pour un forfait d'une catégorie inférieure au cours de votre abonnement à durée déterminée, des frais de déclassement de forfait uniques seront portés à votre compte. Les frais de déclassement correspondent au montant pour le déclassement indiqué ci-dessous (le cas échéant) multiplié par le nombre de mois restants à votre abonnement à durée déterminée au moment du déclassement (taxes exigibles en sus). Les frais de déclassement sont calculés en fonction de la différence entre le Bénéfice économique lié à votre service et le Bénéfice économique en vigueur dans le cadre des catégories de forfait de niveau inférieur au moment où vous vous êtes abonné à votre forfait initial. Si vous devez payer des frais de déclassement, le montant de ces frais sera déduit du Bénéfice économique indiqué dans votre plus récente entente à des fins de calcul des frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil.

Nous avons vu des types de clauses similaires chez d'autres fournisseurs, notamment TELUS. Bien que nous comprenions l'intérêt du fournisseur derrière cette mesure – le financement sur l'appareil fourni étant proportionnel à la valeur économique du forfait choisi –, l'opacité de cette mesure au contrat nous inquiète. Outre des explications plus claires sur le calcul des frais de déclassement, il pourrait être pertinent d'exiger que l'existence de ces frais soit dénoncée avant la conclusion du contrat initial, afin d'éviter les mauvaises surprises et les barrières inutiles à un consommateur qui désirerait changer de forfait et contrôler ses dépenses en choisissant un forfait moins coûteux, suite à l'acquisition d'un appareil d'une valeur plus élevée.

Dans un autre ordre d'idée, bien qu'il ne s'agisse pas de frais de résiliation anticipée à proprement parler, nous nous questionnons sur la légitimité de la pratique qui consiste à porter un solde positif au compte du consommateur, une fois que l'amortissement de l'appareil dans le cadre de son contrat est complété, à partir du montant des frais mensuels qui servaient à payer l'appareil, et ce, afin, exclusivement, de lui faire profiter d'un rabais dans l'éventualité où il souhaiterait changer d'appareil – en cas de fin ou de résiliation du contrat, ces montants accumulés au compte du client ne sont pas remboursables. Certains fournisseurs, notamment Koodo et Virgin, ont adopté cette pratique :

Koodo : *Une Balance positive n'a aucune valeur en argent comptant, elle n'est pas transférable et sera annulée par Koodo (sans compensation) lorsque Koodo ou vous annulez le service.*

Virgin : *Si vous êtes un Membre existant de la SuperBalance Virgin Mobile, n'oubliez pas qu'un solde positif de SuperBalance n'a aucune valeur en argent et n'est pas transférable. Le solde sera annulé par Virgin Mobile (sans compensation à votre égard) lorsque vous annulez vos Services.*

La perte de ces sommes n'entraînera pas de choc tarifaire chez le consommateur (comme le faisaient les frais de résiliation non encadrés) ; cela ne constitue-t-il pas toutefois une forme de barrière à la mobilité ? Les impacts de telle pratique de commerce devraient probablement faire l'objet de recherches plus poussées.

En fait, notre critique ne s'inscrit pas contre le principe du rabais ; il devrait toutefois, à notre avis, être très clair pour le consommateur qui souscrit à des services qui peuvent faire l'objet de ces soldes positifs qu'une partie du montant qui lui est facturé est réservée pour l'achat éventuel d'un nouvel appareil chez ce même fournisseur, de sorte que ceux qui veulent profiter de cette possibilité s'en prévalent, tandis que ceux qui préféreraient un rabais mensuel sur leur service et/ou changer de fournisseur puissent également faire ce choix.

i) G4 Période d'essai

Analyse du Code

L'obligation pour les fournisseurs d'offrir une période d'essai à un client qui consent à un contrat qui prévoit des frais de résiliation anticipée constitue une autre mesure phare du Code sur les services sans fil. Cette protection, contrairement aux obligations relatives aux modifications unilatérales et aux frais de résiliation, par exemple, n'avait pas été prévue dans les législations provinciales.

Le Conseil a jugé qu'une telle mesure était pertinente pour de nombreuses raisons : une période d'essai laissera le temps aux consommateurs de prendre connaissance de leur contrat, de tester leur appareil et le réseau, permettant d'éviter qu'ils soient coincés pendant plusieurs années avec un téléphone ou des services qui ne correspondent pas à leurs besoins¹³⁰. Cependant, une fois de plus, cela ne s'est pas fait sans tenir compte aussi des intérêts des fournisseurs de services, comme le démontre le libellé choisi par le Conseil pour le Code.

¹³⁰ *Op. cit.*, note 96. **CRTC**, *Politique réglementaire CRTC 2013-271*. Voir par 249.

G. Résiliation et prolongation du contrat

4. Période d'essai

- (i) *Lorsqu'un client consent à un contrat qui prévoit des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai d'au moins 15 jours civils pour lui permettre de vérifier si le service répond à ses besoins.*
- (ii) *La période d'essai doit commencer le jour du début du service.*
- (iii) *Le fournisseur de services peut imposer des limites raisonnables associées à l'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d'essai.*
- (iv) *Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée si :*
 - a. *il n'a pas dépassé les limites d'utilisation permises;*
 - b. *il retourne l'appareil fourni par le fournisseur de services en état presque neuf, avec son emballage original.*
- (v) *Si un client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le fournisseur de services doit prolonger la période d'essai à au moins 30 jours civils et doubler au minimum les montants d'utilisation prévus par le fournisseur de services pendant cette période. (Nos soulignés)*

Le passage qui à notre avis constitue la plus grande ambiguïté se trouve au sous-article iv, qui indique que le client n'aura pas à payer de pénalité. Qu'est-ce qui constitue une pénalité exactement ? Est-ce que cela signifie que le fournisseur ne peut facturer quelque somme que ce soit au consommateur qui résilie au cours de sa période d'essai ? Ou si d'autres frais pourront être imposés, à condition que ce ne soit pas des pénalités ? Nous verrons plus loin de quelle manière cette formulation a été comprise par l'industrie.

Les autres passages que nous avons soulignés ne présentent pas d'ambiguïté, mais laissent, en l'absence de lignes directrices, une totale discrétion aux fournisseurs, qui pourront déterminer les limites d'usage dont le dépassement rendra caduc le droit de résiliation du consommateur. Quelques mois après l'entrée en vigueur du Code, des questions du Conseil à plusieurs fournisseurs sur les seuils choisis semblent toutefois dénoter que le Conseil a à l'œil les conséquences possibles de cette discrétion laissée à l'industrie sur les limites pertinentes pour la période d'essai.

On notera que l'article B 1 (iv) h) impose au fournisseur de mentionner au contrat l'existence de la période d'essai et les limites d'utilisation connexes, mais que le Code n'impose pas l'inclusion de cette information au résumé des renseignements essentiels ; elle n'aura donc pas à se retrouver dans les premières pages du contrat.

Pratiques de l'industrie

Les périodes d'essai chez les fournisseurs qui ont fait l'objet de l'étude comprennent le plus souvent des limites assez basses, autour de 30 minutes d'appel téléphonique et, souvent, à peine 50 mégaoctets de données (parfois 50 textos). Mais nous avons vu à l'occasion des limites plus élevées : 250 MO de données et 100 minutes de voix chez Sasktel.

Bell et Virgin imposent des limites supplémentaires : seulement deux appareils pourront être remboursables par entente. Cela est étonnant, étant donné que les forfaits de données partagés étaient publicisés au moment de l'étude (et le sont encore au moment d'écrire ces lignes) chez plusieurs fournisseurs.¹³¹ Qu'arrive-t-il si le contrat inclut la fourniture de plus de deux appareils ?

On retiendra que les seules limites que semble permettre le Code sont celles qui sont associées à l'utilisation des services et l'état de retour de l'appareil (en état presque neuf avec son emballage original). Toute autre condition qui permettrait au fournisseur de refuser d'accorder au consommateur ces droits à la période d'essai et à la résiliation nous semble contrevenir au texte et à l'esprit du Code.

Les contrats répètent habituellement la condition liée à l'état de l'appareil que le Conseil a cru bon d'inclure au Code : l'appareil fourni doit être retourné dans un état presque neuf avec l'emballage d'origine. Nous n'avons pas remarqué de conditions plus précises au contrat.

Dans le cadre de notre étude, nous nous sommes prévalus à deux reprises du droit à la période d'essai. À chaque fois, l'appareil et tous les accessoires ont été très soigneusement examinés par les préposés, qui scrutaient à la recherche de quelque marque avec une attention à faire frémir le malheureux utilisateur, et vérifiant attentivement avec le personnel de l'entreprise, par téléphone, l'utilisation qui avait été faite du service.

Cela dit, une des deux expériences fut concluante et la résiliation de l'entente effectuée en moins de dix minutes, dans un climat courtois et serein. L'autre a rapidement tourné au cauchemar. Nous avons eu droit à environ quarante minutes d'interrogation par le vendeur (sur les raisons qui nous poussaient à demander une résiliation du service, des délais importants pour valider l'usage fait de l'appareil avec des collègues par téléphone) ; le préposé nous a accusé d'avoir utilisé 1 Go de données en un jour et demi seulement (alors que l'accès aux données mobiles n'était même pas activé sur l'appareil), etc. Le tout dans un climat de courtoisie décroissante du personnel au fur et à mesure que les minutes passaient...

Soulignons aussi que le droit à la période d'essai ne s'exerce pas à coûts nuls pour le consommateur. Certains des frais engagés au moment de la conclusion du contrat peuvent ne pas être remboursables : notamment, les frais d'activation (le cas échéant), les frais pour l'achat de la carte SIM, les frais mensuels encourus jusqu'à la date d'arrêt du service¹³². Nous avons aussi constaté à partir des contrats étudiés que des fournisseurs imposaient des frais de restockage pour l'appareil retourné ; ces frais sont déclarés notamment au contrat de Sasktel,

¹³¹ Actuellement, Bell et Rogers proposent tous deux des forfaits de données qui peuvent être partagés entre 10 appareils. TELUS offre également ce genre de forfait de données partagées.

¹³² Une des deux fournisseurs a toutefois offert spontanément d'annuler ces frais lorsque nous l'avons joint par téléphone.

soit 25 \$ pour un téléphone cellulaire ordinaire et 50 \$ pour un appareil intelligent. Malgré leur identification par les fournisseurs, ces frais pourraient aisément être considérés comme des pénalités, qui sont par ailleurs formellement interdites par le Code.

Les contrats examinés ne contiennent pas systématiquement d'avertissement concernant ces frais particuliers qui peuvent être encourus par le consommateur lors d'une résiliation dans l'exercice de leur droit à la période d'essai. Il semble donc que la seule garantie qui leur soit reconnue soit celle de ne pas se faire imposer de frais de résiliation anticipée ou de « pénalité » s'ils souhaitent se prévaloir de ce droit, à condition d'avoir très peu (et extrêmement soigneusement) utilisé l'appareil, d'avoir conservé l'emballage d'origine et de s'armer de patience et de détermination.

Concernant l'information disponible au contrat, bien que nous n'ayons pas de commentaires détaillés sur la clarté des renseignements, c'est plutôt, à notre avis, leur emplacement qui a le plus posé problème au cours de notre examen. La mention de la période d'essai est couramment reléguée beaucoup plus loin au contrat. Fido le mentionne carrément sur la facture, mais dans une police de caractère ridiculement petite (on trouve aussi l'information à la huitième page du contrat). Tout comme Rogers, Bell relègue l'information en page 5 des modalités de service, soit une annexe de 14 pages transmise en même temps que le contrat. Vidéotron opte pour la même stratégie, l'information étant reléguée à une annexe, dans une section au titre quelque peu confondant («GARANTIE DES SERVICES ET DE L'ÉQUIPEMENT») ; on peut tout de même leur donner une étoile pour avoir étendu leur période d'essai à une durée de trente jours (avec une limite d'usage de 30 minutes d'appel cependant). Koodo indique pour sa part des renseignements à ce sujet en page 4, soit la dernière page, du contrat imprimé.

Au final, on peut se questionner sur la lisibilité de nombreuses clauses qui concernent les périodes d'essai¹³³.

¹³³ La Cour suprême, citant la doctrine québécoise, explique la portée qu'il faut donner à la notion de « clause illisible » : «...alors que la notion de clause externe (art. 1435 C.c.Q.) vise traditionnellement les clauses contractuelles qui sont physiquement séparées du document principal, la notion de clause illisible (art. 1436 C.c.Q.) vise, quant à elle, les clauses qui ne sont pas séparées du document principal mais dont la présentation physique les rend illisibles pour une personne raisonnable. C'est ainsi que l'on qualifie d'illisible la clause qui est _ noyée parmi un grand nombre d'autres clauses _ en raison de l'endroit où elle est située dans le contrat. D. Lluellas et B. Moore, *Droit des obligations* (2006), p. 897; B. Lefebvre, *Le contrat d'adhésion*, (2003), 105 R. du N. 439, p. 479. ». *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, [2007] 2 R.C.S. 801, 2007 CSC 34, par 90. <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/2374/index.do> (page consultée le 25 mai 2015).

j) G6 Prolongation du contrat

Analyse du Code

Plusieurs obligations concernant la prolongation des contrats ont été adoptées dans le Code sur les services sans fil. Les motivations étaient les mêmes que celles qui ont été invoquées lors des changements législatifs provinciaux équivalents, soit d'éviter que les contrats soient prolongés avec des conditions restrictives, et ce, à l'insu des consommateurs, et que les consommateurs ne puissent profiter de la concurrence. Comme nous l'avons vu au chapitre précédent, les renouvellements automatiques de contrat à durée déterminée ont fait l'objet de doléances au fil des ans. Le Conseil confirmera ces préoccupations dans sa décision.

273. Le manque de transparence concernant la prolongation d'un contrat préoccupe grandement les consommateurs. Ce manque de transparence peut nuire à l'établissement d'un marché plus dynamique, puisque le fait d'engager le consommateur à son insu dans une nouvelle période de contrat crée un obstacle au changement de FSSF pour les consommateurs.

274. Le Conseil estime que les consommateurs ont besoin de mieux comprendre ce qui prolonge le contrat, notamment si le remplacement de l'appareil prolonge le contrat. La prolongation automatique d'un contrat pour une nouvelle période d'engagement à la fin du contrat est un obstacle déraisonnable pour les consommateurs qui souhaitent changer de FSSF. Par contre, le Conseil estime que la prolongation automatique du contrat mois par mois à la fin du contrat avantage clairement les consommateurs¹³⁴.

Ainsi, le Conseil a réglé le problème de renouvellement des contrats à durée déterminée en reprenant la même solution que celle qui avait été adoptée dans plusieurs lois provinciales de protection du consommateur. Voici les articles qui ont été inclus au Code concernant les prolongations de contrat.

G. Résiliation et prolongation du contrat

6. Prolongation du contrat

- (i) *Pour s'assurer que le service du client n'est pas débranché à la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les coûts et les modalités originaux.*
- (ii) *Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non.*
- (iii) *Lorsque le fournisseur de services offre au client la possibilité de remplacer son appareil, il doit expliquer clairement au client en quoi le fait d'accepter un nouvel appareil modifiera les modalités existantes du contrat, y compris si cela prolongera la période d'engagement. (Nos soulignés)*

¹³⁴ *Op. cit.*, note 96. **CRTC**, *Politique réglementaire CRTC 2013-271*.

La première partie soulignée permet une certaine discrétion, que le Conseil a vraisemblablement pensée pour éviter les conflits avec certaines lois provinciales de protection du consommateur. En effet, certains intervenants de l'industrie, notamment Bell, avaient argué que la courtepointe de lois provinciales allait une créer une situation où le Conseil n'aurait nul autre choix que d'adopter un Code qui entrerait en conflit avec une loi provinciale ou une autre. Bell avait notamment souligné que la plupart des provinces qui avaient légiféré dans ce secteur avaient autorisé le renouvellement automatique des contrats, mais seulement sur une base indéterminée, alors que les changements législatifs qui ont été opérés en Nouvelle-Écosse ont carrément interdit toute forme de renouvellement automatique¹³⁵.

La deuxième obligation mentionnée à cet article, qui porte sur l'envoi d'avis au client avant l'expiration du contrat, n'a pas fait l'objet de notre étude ; aucun renseignement à ce sujet ne fait pas l'objet de divulgation obligatoire au contrat.

L'article B.1 (iv), aux sous-paragraphes j) et k), impose aux fournisseurs d'inclure au contrat 'information sur ces questions de renouvellement. Nous nous sommes donc attardés un peu plus en détail sur la manière dont les fournisseurs ont informé les consommateurs sur les motifs qui peuvent mener à la prolongation du contrat, notamment le remplacement de l'appareil. Rappelons que cette information, comme celle qui porte sur le renouvellement automatique de l'entente après échéance, doit se retrouver au contrat, mais n'a pas à être divulguée au résumé des renseignements essentiels. Il faut également souligner que la politique de réglementaire du Conseil 2013-586 a apporté des clarifications sur les conséquences du changement prématuré d'un appareil sur les obligations contractuelles:

Le fait de permettre aux clients de remplacer leur appareil sans clairement mettre fin à leur contrat actuel et aux modalités concernant l'appareil réduirait la certitude que l'exigence en question devait assurer. En tout temps, le client doit comprendre qu'un remplacement crée un nouveau contrat assorti de nouvelles obligations et qu'il ne s'agit pas simplement de prolonger l'entente originale¹³⁶.

Ainsi, une partie de l'ambiguïté propre à cet article a été réduite par cette précision apportée par le Conseil. Si le consommateur change d'appareil avant la fin du contrat, un nouveau contrat devra conclure, et le fournisseur devra respecter toutes les obligations d'information applicables.

¹³⁵ Témoignage de Bell aux audiences publiques. «6982 We sympathize with the difficult position that the Commission finds itself in. No matter which option is selected on the automatic contract renewal issue, the national Code will conflict with one or more provincial codes. For example, if your Code provides that contracts renew automatically at the end of a term contract, this will conflict with Nova Scotia's legislation. If your Code provides that contracts do not renew automatically at the end of a term contract, this will conflict with Quebec's legislation.» **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES.** *Transcription, Audience du 13 février 2013. Instance dans le but d'établir un code sur les services sans fil pour les consommateurs*, CRTC, Gatineau, Québec, Canada, 14 février 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/transcripts/2013/tt0213.html> (page consultée le 24 mai 2015).

¹³⁶ *Op. cit.*, note 126. **CRTC**, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586*. Voir par. 52.

Pratiques de l'industrie

Renouvellement automatique

Si l'information sur le renouvellement automatique est généralement communiquée d'une manière qui peut en permettre la compréhension, elle peut se retrouver aussi bien à la première page du contrat qu'à la fin du document, voire carrément en clause externe accessible par hyperlien.

Quelques cas typiques de formulation ...

Service Period: Your contract begins 14-Dec-2013 and ends 13-Dec-2015. At the end of this period, your service will automatically be on a month-to-month basis¹³⁷.

Période d'engagement : 24 mois Date de début: 28 novembre, 2014 Date de fin: 27 novembre, 2016. Votre service sera offert de mois en mois après cette date de fin¹³⁸.

Certaines sont plus pénibles que d'autres :

À la fin de votre Période d'engagement, votre forfait passera automatiquement à un abonnement mensuel. Fido peut communiquer avec vous en tout temps pour vous proposer de renouveler votre forfait. Si vous ne souhaitez pas renouveler votre forfait au moment où Fido communique avec vous, vous conserverez votre forfait ainsi que votre entente actuels, inchangés, jusqu'à ce qu'un changement y soit apporté ou que l'abonnement soit résilié conformément aux modalités de l'Entente régissant ce forfait¹³⁹.

On ne peut pas dire que tout ça soit limpide, surtout pour les non-initiés.

¹³⁷ Extrait du contrat de Sasktel.

¹³⁸ Extrait du contrat de Bell.

¹³⁹ Extrait du contrat de Fido.

Changement d'appareils

Certains fournisseurs indiquent l'effet sur le contrat des changements d'appareil par l'abonné en cours de contrat, mais il ne s'agit pas de la majorité. Dans ces circonstances, les pratiques déclarées sont conformes au Code et à la politique réglementaire 2013-586, c'est-à-dire que le consommateur doit payer le solde restant de son appareil avant de procéder au changement d'appareil.

Cependant, les termes utilisés varient (on parle de résiliation, de «surclassement» anticipé, ou autre) et l'effet sur le contrat n'est pas nécessairement indiqué noir sur blanc : plusieurs fournisseurs usent du conditionnel. L'information se retrouve parfois seulement au moyen d'une référence en ligne.

Voici quelques exemples de formulations qui expliquent clairement l'impact du changement d'appareil sur les frais de résiliation, mais pas nécessairement sur le contrat ; en somme, seul TELUS est entièrement limpide sur l'effet d'une telle procédure sur le contrat et sur les sommes à payer pour le consommateur.

TELUS à la deuxième page du contrat :

Puis-je remplacer mon appareil en tout temps?

Bien évidemment. A condition que votre compte soit en règle, vous pouvez remplacer votre appareil en tout temps. Il vous suffit pour cela d'acquitter le solde de votre appareil à la fin du dernier mois complet écoulé depuis le début de votre entente, ou depuis votre dernier remplacement, puis de choisir un nouvel appareil et de souscrire une nouvelle durée d'engagement. (Nos soulignés)

Chez Bell :

Qu'arrive-t-il si je désire un surclassement d'Appareil?

Vous pouvez en tout temps accéder à votre profil libre-service sur bell.ca/MonBell pour vérifier si vous êtes admissible à un surclassement d'Appareil. Vous devrez conclure une nouvelle Entente avec Bell au moment du surclassement d'Appareil. Des Frais de surclassement d'Appareil anticipé peuvent s'appliquer. Des offres de surclassement d'Appareil à rabais sont proposées à l'entière discrétion de Bell et peuvent être retirées à tout moment.

Pour Koodo, les renseignements ne se trouvent qu'en clause externe en ligne :

Puis-je remplacer mon téléphone par un meilleur en tout temps?

Oui, si votre compte est en règle. En signant une entente avec un rabais à l'achat du téléphone, le solde de votre Balance figure sur votre facture mensuelle. Le solde de votre Balance reflète au départ le rabais dont vous avez bénéficié, puis décroît au fil des mois, tout au long de la période de service. Le remboursement du solde de votre Balance vous permet de remplacer votre téléphone par un meilleur.

k) H1 Dépôt de garantie

Analyse du Code

Les débats au sujet des obligations relatives au dépôt de garantie ont été relativement brefs, comme en témoigne la politique réglementaire 2013-271, qui n'aborde que la question du plafonnement du montant des dépôts de sécurité. Les questions de débranchement et de dépôt sont pourtant beaucoup plus complexes que la seule question des montants qui peuvent être exigés en dépôt aux consommateurs, comme le démontrent les réglementations adoptées sur ces questions en matière de téléphonie filaire.

Le Conseil a statué sur la question du plafond aux montants de dépôt en retenant les arguments de l'industrie, indiquant que :

[U]ne limite maximale sur le montant des dépôts de garantie pourrait faire en sorte que des clients potentiels se verraient refuser le service. [...] Toutefois, le Conseil estime que le FSSF doit clairement renseigner les consommateurs sur le dépôt de garantie (motifs de la demande de dépôt de garantie, conditions d'examen du caractère approprié continu du dépôt et de son retour). Le Conseil surveillera le nombre de plaintes liées aux dépôts de garantie déposées auprès du CPRST pour s'assurer que les dépôts de garantie ne deviennent pas un obstacle à l'accès aux services sans fil pour les consommateurs¹⁴⁰.

Voici le libellé adopté au Code sur la question du dépôt de garantie, tel que formulé par le Conseil.

H. Dépôt de garantie

1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie

- (i) *Si un fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit :*
 - a. *informer le client des raisons de la demande de dépôt;*
 - b. *conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt;*
 - c. *indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie;*
 - d. *évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;*
 - e. *retourner au client le dépôt de garantie, avec intérêts, moins seulement tout montant dû par le client, au plus tard dans les 30 jours civils après que :*
 - *le client ou le fournisseur de services a résilié le contrat;*
 - *le fournisseur de services détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.*
- (ii) *Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins un point de pourcentage, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.*
- (iii) *Le fournisseur de services peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peut demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service. (Nos soulignés)*

¹⁴⁰ Op. cit., note 96. **CRTC**, *Politique réglementaire CRTC 2013-271*. Voir par. 285.

Les passages soulignés ici ne font pas l'objet d'ambiguïtés, mais dénotent toute la flexibilité laissée aux fournisseurs pour l'application de ces politiques relatives au dépôt. Les justificatifs de la demande de dépôt, les conditions de retour du dépôt, les raisons qui justifient le maintien du dépôt et les conditions de la demande de reconstitution du dépôt sont à l'entière discrétion du fournisseur, et les obligations d'information sont parfois floues : le Code n'exige jamais explicitement que les raisons de la demande du dépôt se trouvent au contrat (le fournisseur pourrait les communiquer de vive voix, par exemple). La situation est la même pour les conditions d'examen du maintien du dépôt.

Ces renseignements relatifs aux dépôts et les «modalités connexes» doivent donc faire l'objet d'une divulgation au contrat (B.1 (iv) I.), mais pas au résumé des renseignements essentiels. Les modalités connexes n'étant pas définies, il revient au fournisseur d'interpréter la portée de l'exigence de divulgation (outre celle d'indiquer le montant du dépôt – comme il s'agit du contrat, le montant en question sera celui du dépôt qui aura été fourni par le client).

Pratiques de l'industrie

Nous n'avons pas eu en notre possession de contrats qui exigeaient le versement d'un dépôt de sécurité. Aucun des documents contractuels examinés ne mentionnait en détail toutes les conditions relatives au dépôt qui sont énumérées au Code. Même les conditions de retour du dépôt, dont l'obligation de divulgation au contrat est expresse, étaient parfois omises dans les sections des contrats qui portaient sur le dépôt de garantie¹⁴¹. Plusieurs indiquent que le dépôt sera remboursé sous forme de crédit sur le service, en omettant de spécifier si le montant sera indexé au taux de la banque du Canada, tel qu'exigé au Code. Cette pratique, qui substitue un crédit au «retour du dépôt de garantie» pourrait sembler imposer une condition supplémentaire non prévue par le Code; il serait étonnant que, parmi les « conditions de retour du dépôt de garantie» le CRTC ait eu l'intention d'accepter le remplacement du retour par un crédit.

Nous avons remarqué que les exigences quant au remboursement du dépôt peuvent être particulièrement contraignantes. De plus, l'information sur les dépôts se trouve parfois en clause externe seulement.

Soulignons finalement que si la possibilité d'exiger un dépôt est souvent mentionnée, les modalités de débranchement ne sont pas systématiquement indiquées ou expliquées clairement dans les documents contractuels, fort probablement parce que le Code ne prévoit aucune obligation d'information à cet effet.

¹⁴¹ Puisque notre étude ne comprenait pas de volet terrain, nous n'avons pu vérifier si cette information était transmise d'une autre façon.

Parmi les divulgations les moins opaques, on retrouve celle de Bell :

Bell exige-t-elle un dépôt de garantie?

Bell peut exiger un dépôt de garantie et, le cas échéant, elle vous indiquera pourquoi. Les dépôts de garantie portent intérêt simple, selon un taux de 1 % supérieur au taux cible du financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur, l'intérêt étant calculé chaque mois le dernier jour du cycle de facturation mensuel et rajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Bell retient ce dépôt. Si les Services de Bell sont annulés ou que l'exigence du dépôt de garantie n'est plus justifiée (après, habituellement, que vous aurez payé en entier et à temps six (6) factures mensuelles consécutives), Bell appliquera le montant du dépôt de garantie et les intérêts accumulés au paiement de tout montant impayé puis vous remboursera le solde de ce dépôt, s'il en est, dans les 30 jours civils. Dans le cas d'un compte associé à des abonnés multiples. Le dépôt de garantie sera remboursé lorsque tous les abonnés en cause auront annulé les Services ou, si cela survient avant, six mois après l'ajout du dernier abonné au compte et que le compte soit demeuré en règle. Les comptes pour lesquels un dépôt de garantie est exigé ne sont pas admissibles à l'option de facture unique de Bell. (Nos soulignés)

Rappelons toutefois que les mêmes fournisseurs (Bell et Virgin) imposent aux clients de qui ils ont exigé un dépôt d'autres conditions particulièrement restrictives, notamment pour les frais de déverrouillage, qui atteignent 150 \$ pour ceux qui auront eu à payer un dépôt.

Les politiques de Sasktel comportent également des clauses assez restrictives, notamment sur la reconnexion des services ou le recouvrement réalisé à partir des dépôts. La politique de Sasktel sur le non-remboursement semble même carrément abusive, et pourrait bien contrevenir au texte et à l'esprit du Code, qui stipule expressément l'obligation de retourner le dépôt en cas de résiliation.

4.3 If you fail to pay any amount owing to us for the Service, we can decide to suspend or disconnect your service, provided:

- a) your account exceeds \$50 or has been past due for more than two months;*
- b) you fail to provide us with a security deposit or other reasonable alternative when we have requested you to do so; or*
- c) you previously agreed to a deferred payment arrangement with us and have not complied with the terms of that arrangement.*

(...)

11. The charge to re-connect your service after it has been suspended is \$35.

11.1 We may require you at any time to provide a deposit in an amount satisfactory to us to be held and applied as we may see fit to outstanding amounts that you owe us. In the event this Agreement is cancelled because of your default, we may keep your deposit as a genuine pre-estimate of damages and not as a penalty. Upon cancellation of your Service, your deposit will be returned to you when your account with us for the Service has been paid in full, or it may be applied by us toward payment of any outstanding balance on your account.

(...)

...If you have signed up for the SaskTel Pre-Authorized Payment (PAP) plan for your service and a payment is missed, not honoured for any reason, or if the banking information is not correct when your PAP plan is set up, your service will be suspended. If your account is suspended, there are NSF fees, service reconnection fees, cancellation fees and other charges that apply, including your obligation to pay for the service you have used. If your service is

suspended in these circumstances, SaskTel will require a \$250 to \$500 deposit in order to continue your service. Your service will be suspended until a deposit is provided.

Certains fournisseurs, notamment Vidéotron, ont également des exigences particulières quant aux modes de paiement, qui pourraient s'avérer problématiques pour les consommateurs à faibles revenus.

3.6 Vidéotron pourra, si les circonstances le justifient, exiger un paiement d'avance sur certains Services, un paiement provisoire avant la date de facturation normale ou une garantie dans les cas suivants : i) vous n'avez pas d'antécédents de crédit auprès de Vidéotron et vous refusez ou ne pouvez fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur votre solvabilité, ii) vous avez un historique de paiement insatisfaisant auprès de Vidéotron, ou iii) vous présentez un risque anormal de perte en raison de votre situation financière ou de votre utilisation des Services. Vidéotron vous informera du motif précis de cette exigence et des modalités applicables. En cas de paiement provisoire, les montants dont le paiement est exigé seront considérés en souffrance 3 jours après avoir été engagés ou 3 jours après que Vidéotron en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. En cas de défaut de votre part de fournir le paiement d'avance, un paiement provisoire ou une garantie, selon le cas, Vidéotron pourra exiger le paiement immédiat de toute somme due.

Exhaustives ou non, il n'en demeure pas moins que les explications relatives aux pratiques de dépôt et de débranchement sont régulièrement si arides que certaines clauses pourraient certainement être qualifiées d'incompréhensibles¹⁴², en plus d'être potentiellement injustifiées.

¹⁴² La Cour suprême explique la portée qu'il faut donner à la notion de « clause incompréhensible » en droit québécois : « Par clause incompréhensible (art. 1436 C.c.Q.), on entend une clause dont la formulation est défectueuse, ce qui rend son contenu inintelligible ou trop ambigu ». ».
Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs, [2007] 2 R.C.S. 801, 2007 CSC 34, par 90. <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/2374/index.do> (page consultée le 29 mai 2015).

4. Point de vue des intervenants

Afin d'obtenir des impressions sur l'application du Code sur les services sans fil et sur comment il devrait être appliqué, nous avons contacté un ensemble d'intervenants qui ont participé à son élaboration dans le cadre des consultations du CRTC. Nous leur avons expédié un questionnaire afin de recueillir leur avis sur la question. Nous leur avons aussi acheminé un sommaire des faits saillants de notre étude terrain, afin d'obtenir leur réaction sur certains résultats de nos recherches qui illustrent les impacts de certaines ambiguïtés ou mesures de flexibilité qui se retrouvent au Code.

Afin d'avoir les noms et coordonnées de ces participants aux audiences du CRTC, nous avons extrait ces données de la liste d'envoi utilisée par le Conseil pour contacter les intervenants dans le cadre des consultations relatives au Code. Ainsi nos questionnaires ont été envoyés à 17 entreprises canadiennes du secteur des télécommunications¹⁴³ et à une trentaine d'intervenants d'autres milieux, incluant associations diverses, dont celle des fournisseurs de sans fil, groupes de consommateurs, experts universitaires ainsi qu'à différents organismes ou gouvernements provinciaux qui ont également pris part aux consultations¹⁴⁴.

Plusieurs ont accepté de participer. Du côté de l'industrie : TELUS et Mobilicity ont répondu à notre questionnaire et Rogers a fourni quelques éléments sommaires d'information sur le sujet. Parmi le reste des intervenants, nous avons obtenu des réponses de différents groupes de défenses des consommateurs et de l'intérêt public : le Service de protection et d'information du consommateur (SPIC), le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et la (Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko (CIPPIC). Du côté des chercheurs universitaires, nous avons obtenu des réponses du Dr. Tamara Shepherd et des brefs éléments de réponse du Dr. Catherine Middleton (toutes deux du Ted Rogers School of Information Technology Management, Ryerson University). Le journaliste Daniel AJ Sokolov a également accepté de répondre, tout comme le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP).

Les questionnaires qui ont été distribués aux membres de l'industrie et aux autres intervenants diffèrent légèrement, mais sont suffisamment similaires pour que nous puissions regrouper les faits saillants de leurs réponses par grands thèmes.

¹⁴³ Bell, Eastlink, Hay Communications, Hurontel, Mobilicity, Mornington, MTS, Nexicom, Northwestel, Quadro, Québecor, Rogers, Sasktel, Sogetel, Tbaytel, Telus et Wind.

¹⁴⁴ Canadian Wireless Telecommunications Association, Ministère de la culture et des communications du Québec, ministère de la justice du Québec, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Media Access Canada, gouvernement de l'Alberta, professeures Catherine Middleton, Tamara Shepherd et Julia Shidoi de l'Université Ryerson, DiversityCanada Foundation, Bureau de la concurrence, Daniel AJ Sokolov, gouvernement du Manitoba, gouvernement de l'Ontario, le député du nouveau parti démocratique Glenn Thibault, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), Vaxination Informatique, le Public Interest Advocacy Center (PIAC), Leslie Shade de l'Université de Toronto, gouvernement du Territoire du Nord-Ouest, gouvernement du Yukon, Université de Carleton, Service de protection et d'information du consommateur (SPIC), Canadian Internet Policy and Public Interest Clinic (Cippic) et Consumers Council of Canada.

De façon générale, un nombre important d'intervenants s'entend pour reconnaître que le Code sur les services sans fil a permis, sur certains points, l'amélioration de la situation sur le terrain pour les consommateurs. Plusieurs répondants qui n'appartiennent pas à l'industrie ont tout de même souligné des problèmes qui persistent, dû à la flexibilité allouée à certaines mesures, ou dû au fait que certaines questions n'ont tout simplement pas abordées par le Conseil dans le cadre de cette consultation, notamment l'état général de la concurrence des services de détail. Il convient de prendre connaissance des principales réponses reçues¹⁴⁵.

4.1 Les effets du Code...

4.4.1 Sur la clarté de l'information

Les effets du Code sur la clarté de l'information transmise aux consommateurs a fait l'objet de commentaires par moments contradictoires. Nous avons demandé aux membres de l'industrie comment ils s'assurent que leurs contrats informent correctement les consommateurs de leurs droits et obligations.

Les fournisseurs ont beaucoup insisté sur le fait qu'ils se conforment aux obligations prévues au Code sur les services sans fil.

TELUS had implemented "Clear and Simple" contract terms. As a result, TELUS' contracts were already consistent with the Wireless Code's requirements about use of plain language when the Wireless Code came into force (...) TELUS provides in-person, telephone and online support to field customers' inquiries about their rights and obligations. TELUS also provides direct support for customers through its Learning Centres where customers can ask questions about their wireless services.

Rogers' consumer contracts meet the requirements of the Wireless Code. We strive for these consumer agreements to be clear and easy-to-understand, while recognizing that it is a legal document. (...) The key consideration when developing wireless phone contracts is that all the critical elements of the contract are disclosed in an understandable manner. Consumers are most concerned about the monthly recurring fees, the length of their fixed term commitment and its expiry date, as well as what usage is included. It is also important that the customer understands details of any economic incentive that will be used for calculating early cancellation fees. Rogers has ensured that these key elements are clearly laid out at the start of our consumer agreements...

À tous les autres types de participants, nous avons demandé leurs impressions sur la clarté, l'exhaustivité et l'exactitude de l'information transmise par les fournisseurs aux consommateurs. Le niveau de satisfaction qu'ils ont exprimé est variable. Une certaine amélioration, quoique relative, a été constatée – On a noté que l'information en personne s'est améliorée, mais que l'information écrite n'est toujours pas claire et complète. On y a noté que les résultats sont très variables sur le terrain d'un fournisseur à l'autre, en fonction des interprétations qui sont faites du Code par l'industrie. Bref, de manière générale, les constats sont positifs, mais teintés de nuances.

¹⁴⁵ Nous étayons ici ce qui nous a semblé les extraits les plus pertinents par réponses reçues, en fonction des principales thématiques du questionnaire. Certains paragraphes sont des regroupements de plusieurs réponses à des questions qui portaient sur des thématiques communes.

Le Dr. Shepherd a un point de vue assez représentatif sur ce plan:

Dr. Shepherd : *I think there has been a notable improvement in the way carriers inform consumers about their rights since the introduction of the Wireless Code — something I've noticed particularly in face-to-face interactions with sales staff. However, as the UC study points out, the written documentation in wireless contracts is still not always clear or complete.*
[...]

The lack of clarity in contracts is a difficult element to resolve fully, since the language of contracts is inherently jargon-filled. The issue raised in UC's findings about the use of various abbreviations for service and term, however, is something that could easily be remedied by carriers.
[...]

While the completeness and clarity may be lacking, I don't think the information provided in itself is wholly inaccurate. I think carriers have been trying to comply with the Wireless Code (more or less).

CIPPIC: *Information is far more complete than it was before the Code came into effect, and the standardization provided by the critical information summary is useful.*
[...]

Clarity has improved, but there is still room for further improvement, which will hopefully come as the Code is applied to more situations over time.
[...]

There seem to be serious shortcomings in customer notification around specific issues, such as the availability of trial restrictions, and the extensive use of hyperlinks to provide important information, as identified in the report, indicates individuals are not well aware of their rights [...] Additionally, there have been concerns that customers are not adequately notified of their right of recourse to the CCTS in the context of disputes with their service providers. Service providers should be notifying customers of the availability of CCTS recourse at each stage of their internal complaints-handling protocol.

PIAC: *Progress in this area has been substantial recently, likely due to the development and implementation of the Wireless Code. However, recent CCTS Annual Reports show an increase in wireless complaints about “non-disclosure/misleading terms,”*
[...]

This indicates, it seems, [...] that even with the clarity provided by the Code the front line staff of carriers may still be facing other pressures (likely marketing scripts and quotas) which may lead to exaggerations or unclear statements that result in complaints of the “non-disclosure/misleading terms” type.

Le CPVP a communiqué quelques éléments d'information intéressants sur son interprétation de certaines obligations d'information au Code sur les services sans fil, en regard des obligations relatives à la protection de la vie privée.

***CPVP** While the Code notes that changes to "key contract terms and conditions" (for postpaid wireless contracts) requires informed and express consent, these "key terms and conditions" appear to be related to service fees and charges, which may be beyond issues related to the collection, use and disclosure of personal information.*

[...]

The Code does note though that there are "other aspects of the contract", of which are privacy policies. Changes to privacy policies require wireless service providers to provide at least 30 calendar days notice to customers before such changes are made. In addition, wireless service providers must explain the change and when it will take effect.

En effet, notre étude nous aura permis de voir que les obligations relatives à la protection de la vie privée font l'objet d'un traitement qui semble être bien loin des priorités des fournisseurs de services. Souvent, la politique en question n'est même pas remise à la conclusion du contrat (malgré le fait que le Code fasse une obligation de la remise des documents connexes (B.1 (i)), desquels fait partie la politique sur la protection des renseignements personnels (selon A.1 (ii)).

4.4.2 Sur les pratiques commerciales

Nous nous sommes enquis auprès des répondants sur les pratiques commerciales des fournisseurs, et notamment s'ils pensaient que les mesures au Code permettent aux consommateurs de profiter plus facilement des offres sur le marché. Les membres de l'industrie, notamment TELUS, se montrent assez prudents dans leurs réponses, tandis que les autres types d'intervenants sont plutôt critiques.

***TELUS:** Consumers can now obtain an unlocked device from any provider, so that allows them to take their current device to a different provider, should they desire.*

[...]

The wireless services marketplace in Canada has always had a tremendous amount of competition, with all providers competing on daily basis to obtain, retain and win customers. This existed well before the Wireless Code came into force...

L'effet du Code sur la durée des contrats a été mentionné par plusieurs intervenants.

***PIAC** contends the reduction in contract term offered by wireless service providers enables greater flexibility for consumers when choosing wireless service. In addition, the prohibition of termination fees above those calculated on the formulas in the Wireless Code allow consumers to evaluate other services and to change providers without undue penalty. The vehemence of the carriers in challenging the proposed ultimate limitation date for contracts in the Federal Court of Appeal, and preparations for the "double cohort" of consumers that will be freed from contract terms in June 2015 also supports the theory that the Wireless Code has indeed had its intended effect of increasing consumer power and competition in this area.*

***CIPPIC:** The critical info summaries, the availability of unlocking (which some providers did not offer at all prior to the Code), the limit on contractual term restrictions to 24 months in lieu of the*

prevalent 3-4 years that were there before, the limits on exit penalties, the imposition of a hard cut-off for roaming data usage -- all of these measures have improved customer's ability to benefit from offers. It has led to somewhat lower prices and improved clarity already.

Nous leur avons ensuite demandé si le Code, tel que rédigé à l'heure actuelle, atteint ses objectifs.

Les membres de l'industrie n'ont pas fourni de commentaires détaillés en réponse à cette question, mais les autres intervenants étaient loquaces.

Les points de vue sont parfois positifs, mais fréquemment critiques.

PIAC's position is that the introduction of the Wireless Code set the stage for the immediate or near term resolution of a series of consumer irritants that were identified and included within the Code (reducing and standardizing early termination fees, removing one month termination notice, roaming and data overage charge caps, phone unlocking). Subsequently, when service providers business practices were conducted in adherence to the Wireless Code, they allowed the Code mostly to achieve these objectives.

Des ambiguïtés au Code ont été soulevées par divers répondants, notamment au sujet des renseignements sur les périodes d'essai, qui ne sont pas toujours divulgués clairement au point de vente. Sur le même sujet, les limites basses permises à la période d'essai font l'objet de doléances.

CIPPIC : Restrictive conditions (30 call minutes, 50 MB usage) on usage during trial periods were regrettably envisioned by the Code. Service providers argued that such restrictions were necessary in order to retain the warranty and resale value of the phone. The argument was that phone use beyond this threshold would render a phone 'used' and no longer re-sellable as 'new'. However, the report's suggestion that some providers offer less restrictive usage limitations during trial periods suggests that it is possible to allow more latitude for usage without rendering a device 'used'.

Est aussi dénoncée l'imposition de frais de déverrouillage qui constitue une autre forme de barrière à la mobilité, avec des frais qui sont difficiles à justifier vu le coût minimal qu'entraîne pour le fournisseur le déverrouillage des appareils.

De plus, des commentaires ont été formulés au sujet des plafonds de frais excédentaires, le Code n'étant pas particulièrement clair sur la personne à qui doivent être expédiés ces avis. Et finalement, des commentaires ont également été formulés sur la réduction mensuelle des frais de résiliation, la flexibilité permise au Code pouvant susciter des problèmes de transparence quant à la réduction des frais pour les consommateurs.

4.4.3 Les succès

Nous avons demandé aux répondants quelles sont, à leur avis, les principales réussites du Code sur les services sans fil. L'éclectisme des réponses reçues semble confirmer que, bien qu'il comporte des failles, son entrée en vigueur a tout de même globalement servi les intérêts des consommateurs. Les intervenants ont notamment souligné qu'il s'agit d'un ensemble de mesures de protection nationales et minimales pour les consommateurs, qui forcent les fournisseurs à réexaminer leurs pratiques de commerces.

***TELUS:** The Wireless Code has ensured that all wireless service providers provide their customers with contracts in plain language, and to highlight key terms in the Critical Information Summary. Consumers also benefit from a trial period and bill management tools, such as data caps and notifications when they are roaming.*

Comme plus grand succès, le SPIC mentionne quant à lui l'amélioration des pratiques à l'égard des indemnités en cas de résiliation unilatérale par le consommateur, tandis que la CIPPIC mentionne plutôt la réduction de la durée des contrats à deux ans.

***CIPPIC:** ...it has already established positive baselines for customer comparisons, some important limits on how service providers can negatively impact on their customers, how easily they can re-enter the market if they are upset with their provider, and provided a much stronger basis for customer protection in CCTS dispute resolution. [...]*

The ability to more easily re-enter the market will, over time, make it possible for other competition-enhancing initiatives to be fully realized in a manner [that] will ultimately lead to a far more competitive landscape.

***PIAC:** Without the implementation of the Wireless Code, debates regarding caps on roaming and data overage fees, regulated early cancellation fees and the extra 30 day charge would remain outstanding. [...]*

In short, while the Wireless Code is not perfect, it does compel wireless providers to behave in a more professional manner.

4.4.4 Les échecs

Évidemment, nous nous sommes aussi enquis sur ce que les intervenants considèrent être les principaux échecs du Code. La question des ambiguïtés de certains libellés a été mentionnée, ainsi que les difficultés d'application de ce code de conduite, dans une optique où il peut être complexe pour le régulateur de trouver le juste équilibre entre les droits et les intérêts des consommateurs et des fournisseurs. Il n'est pas inintéressant de voir que la réduction de la durée des contrats, considérée par plusieurs intervenants comme un succès, est plutôt considérée comme un problème par TELUS.

TELUS: *Limiting the early cancellation fee reduction to a 24 month period was unnecessary. [...]*

The 36 month term option was an option many customers desired because it reduced the amount the customer had to pay to obtain a new device at the beginning of a term contract. Removal of this option has, of course, caused an increase in prices that customers must pay for a new device, because the size of the device subsidy is smaller in a 24 month contract term.

Pour sa part, Mobilicity se fait plus prudente et semble laisser entendre qu'il est peut-être trop tôt pour apprécier l'efficacité du Code vu certains comportements qui sont ancrés dans les mœurs... des consommateurs.

Mobilicity: *Canadian consumers had experienced decades of punitive termination fees and other maltreatment from the oligopoly carriers prior to the introduction of the Code. [...]*

We believe the Code will be most effective when consumers' decade long expectations and behaviour change.

Certains problèmes spécifiques ont été mentionnés; par exemple, selon le PIAC, les mesures sur les politiques de déverrouillage pourraient être plus agressives, la principale lacune étant de permettre aux fournisseurs d'imposer pour le déverrouillage les frais de leur choix, ce qui «rend nul l'effet d'exiger le déverrouillage pour les consommateurs». Daniel Sokolov revient quant à elle à la charge sur les messages texte à tarification supplémentaire qui continuent d'affliger des consommateurs pour des services qu'ils n'ont jamais demandés. Il indique que ceux-ci devraient être désactivés par défaut, et la possibilité de s'abonner à ces services autorisée seulement après avoir un consentement explicite du client.

La CIPPIC a notamment formulé des commentaires sur l'application du Code sur les services sans fil par le CPRST :

CIPPIC: *...perhaps the Code's greatest current shortcoming is the inaccessibility of data regarding its on-the-ground application. The CCTS has some of this data, and will hopefully place it on the public record soon through its annual report, but these only highlight a few indicative trends. Ideally, all CCTS Code-related decisions should be published (without naming specific implicated service providers, if that is a concern) so that everyone can see where the Code is succeeding and failing on the ground. [...]*

In addition, there needs to be better reporting of service provider's internal complaints processing. The bulk of complaints will be handled internally by companies. How is the Code being applied by companies to internal complaints? Are customers made aware of relevant Code provisions when a complaint arises? Are they made aware of the CCTS? We do not know.

4.4.5 Sur les frais de résiliation

Étant donné que la politique réglementaire 2013-586 du Conseil a autorisé une souplesse certaine relativement à cette obligation, nous avons demandé aux répondants ce qu'ils pensaient des modèles de réduction des frais de résiliation anticipée à montants variables.

TELUS, qui utilise un tel modèle d'affaires pour les services de la marque Koodo, se réfugie derrière l'avis du Conseil, qui a jugé que ces modèles d'amortissement sont avantageux pour les consommateurs.

Si certains répondants considèrent que les approches dans ce secteur sont par moment créatives, le fait de permettre une plus grande différenciation des fournisseurs peut être considéré comme un avantage pour les consommateurs. Cependant, le PIAC et la CIPPIC ont manifesté des préoccupations à l'égard de ces modèles d'amortissement.

***PIAC:** [...] a Wireless Code-compliant tab contract could be designed under the current rules, which would allow the consumer to leave the service provider without penalty or charge after 24 months. However, the CRTC should be vigilant, and the CCTS collect complaints on any Tab or other contractual arrangements that appear to hold the customer to higher fees at times where they should be able to change providers easily.*

***CIPPIC:** We agree that the practice of varying monthly amortization is inherently confusing unless it is clearly tied to a set parameter (\$100 reduced monthly by 'x% of your monthly bill' or \$100 reduced monthly by '\$x per month'). Without such clarity, it is difficult for customers to understand what obligations they are undertaking, as well as to compare competing offers provided on varying amortization bases. [...]*

The report's identification of customer confusion arising from variable monthly amortization rates appears to be a question of application as the Code requires amortization to occur in equal monthly increments AND that services be provided in clear and transparent ways. It would seem that a clearer application of the Code to these situations would obligate providers to change the manner in which their amortization schemes are presented or structured.

4.4.6 L'épineuse question des hyperliens comme clause externe

Nous nous sommes enquis auprès de tous les répondants, afin d'avoir leur avis sur l'usage répandu des clauses externes auxquelles sont dirigées les consommateurs au moyen d'hyperliens au contrat. Nous leur avons demandé si cette méthode de transmission des renseignements comporte quelque forme d'avantages pour les consommateurs.

***TELUS:** By referencing to these external documents, providers are able to cover the most critical information while keeping the customer agreement concise. [...]*

As a result, it also ensures the customer always has access to the most up to date information.

***Tamara Shepherd:** I think the hyperlink solution is preferable to producing longer contracts.*

***CPVP:** ...depending on how this is implemented, there could be benefits for individuals.*

Le PIAC et Daniel Sokolov ont simplement répondu par la négative.

SPIC : À peu près aucun (avantage), surtout lorsque les hyperliens se trouvent dans un document papier. S'ajoute à la difficulté de repérage le problème que le fournisseur peut modifier les documents à sa guise, et effacer les versions antérieures.

CIPPIC: ...hyperlinks can be useful as a means of indicating for customers the location of resources (i.e. online content) or individuals who can provide them with more information about a particular practice or policy. However, this cannot act as a substitute for providing comprehensive and meaningful information in the primary document. It is that document, not the linked content, that will provide the basis for the customer's initial -- and most vital -- assessment of the service being offered. [...]

[R]elevant parameters of the agreement must be spelt out clearly, explicitly and comprehensively within the contract itself, while linked content should only be seen as a means of acquiring further (but non-binding) information.

Nous leur avons également demandé si ces renseignements font partie prenante du contrat. Les avis des répondants sont très variés. En effet, bien que le Conseil ait tenté de hiérarchiser l'importance de certains documents, une proportion importante de renseignements doit toujours faire partie de la copie permanente du contrat; mais il reste que le traitement à réserver aux renseignements jugés d'importance moindre est pour le moins opaque.

TELUS : Sections B.(1)(f-m) of the Wireless Code permit wireless service providers to use a reference in their contracts to show customers where they can get information on "other aspects" of their services contract. The CRTC correctly recognized that forcing wireless service providers to include these other aspects directly in a customer's service agreement would cause large and unwieldy service agreement documents, causing frustration of the customer.

Tamara Shepherd...if contracts are to be simplified, it makes sense that hyperlinks would be used to clarify certain points. Otherwise, contracts will be back to being overly long for the average consumer to digest.

Le PIAC n'est pas de cet avis.

PIAC: In our view the Wireless Code decision requires a single written (paper) or electronic copy that does NOT rely upon links to be understood. In other words, the electronic copy should be complete in one file, as it would be for a paper contract.

Le PIAC se réfère notamment au paragraphe 51 de la politique réglementaire 2013-271.¹⁴⁶

Rappelons que le Code indique aussi à l'article B1 qu'une copie permanente du contrat, incluant ses documents connexes, doit être transmise au consommateur à la conclusion du

¹⁴⁶ «51. De nombreux consommateurs conservent des dossiers électroniques et font la plupart de leurs transactions en ligne. Dans leur cas, une copie électronique du contrat écrit et des documents connexes pourrait mieux leur convenir, du moment qu'il s'agit d'une version permanente, et non d'hyperliens menant vers des pages Web qui peuvent être modifiées par le FSSF. Le Conseil estime qu'une copie permanente peut être une copie imprimée ou une copie électronique, du moment que la copie électronique ne peut pas être modifiée et qu'elle peut être facilement lue par le client.» (Nos soulignés) *Op. cit.*, note 96. **CRTC**, *Politique réglementaire CRTC 2013-271*.

contrat (document connexe incluant, selon le Conseil, notamment les politiques en matière de vie privée et politique d'utilisation acceptable).

La CIPPIC est loquace sur les désavantages découlant de l'usage d'hyperliens au contrat :

CIPPIC : *Such information is not accessible at time of purchase. It is therefore not reviewable by customers at the time when they are seeking to assess the offer they are locking in to. Moreover, relevant content is often not directly linked, leaving it ambiguous what is being referenced and adding difficulties to any customers seeking to track down and read additional terms, conditions and information. Additionally, the use of hyperlinks allows providers to expand the amount of information included in a customer contract exponentially. While this may be appropriate for complex commercial agreements, it is unreasonable (as well as inefficient) to expect customers to track down and read exhaustive amounts of information prior to agreeing to a service contract. [...]*

This is problematic because even those customers who track down and review linked content can never be certain they continue to operate under the conditions as described at the time this review occurred...

Daniel Sokolov dénonce aussi, comme le SPIC et la CIPPIC, le fait que le site Web puisse être modifié en tout temps, augmentant le risque que l'information fasse l'objet de changements (ou soit déplacée) sans que le client soit adéquatement prévenu. Pour cette raison, l'information devrait être entreposée dans une base de données centrale, à l'épreuve des modifications.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est un peu plus nuancé sur le sujet, mais livre ses commentaires selon son champ d'expertise.

CPVP: *This would have to be reviewed on a case-by case basis. A number of factors may have to be considered, for example: How are individuals referred to the information? Are individuals able to acquire this information without unreasonable effort? Is the information available in a form that is generally understandable? [...]*

"Guidelines for Online Consent" : The document specifically notes that "organizations should have a clear, descriptive and accessible privacy policy and, as circumstances warrant, dynamic privacy explanations, in the course of the user experience." [...]

Privacy policies should: i) have a full description of what information is collected, for what purposes it is used, and with whom it is shared and ii) be easily accessible, simple to read, and accurate.

4.4.7 Protection des consommateurs et services sans fil : quelques suggestions

Lorsque nous nous sommes enquis auprès des intervenants de quelle manière le Code pourrait être amélioré de façon à maximiser ses chances d'atteindre ses objectifs, et quelles devraient être les priorités du Conseil lors de la prochaine révision du Code, les membres de l'industrie ont été avares de commentaires sur les améliorations qui pourraient être apportées, à l'opposé des autres répondants.

***Mobilicity** appreciates the difficulties associated with changing decades' long business practices and consumer habits and behaviour. [...]*

Restrains with respect to termination fees empowers consumers the freedom to switch carriers and thus should be the main focus of the next review.

***TELUS:** It appears that the Wireless Code as written has already been implemented by all providers. There is no reason to change any of the provisions at this time. [...]*

The CRTC should consider implementing a resource centre where questions can be asked to Commission staff with respect to the Wireless Code implementation and staff opinions could be issued regarding whether or not practices are consistent with the Code. Customers and service providers would be able to use the resource centre to determine whether certain marketing and business practices conform to the Wireless Code, and if further CRTC clarification of any Wireless Code provisions are necessary.

La suggestion de la CIPPIC entre quelque peu en contradiction avec celle de TELUS : l'organisme semble en fait prêcher pour tout le contraire de ce que préconise l'entreprise, en demandant plus de transparence sur les instances du CPRST afin d'en permettre l'examen par les groupes de consommateurs, plutôt qu'un service de clarification sur demande. La CIPPIC énumère différentes suggestions : « Systemic issues such as enforcement measures, mechanisms for placing Code interpretations on the public record, a clear appeal path for CCTS Code disagreements to the CRTC, and a mechanism for public interest interveners to weigh in directly on Code interpretation disagreements at the CCTS level. »

***SPIC :** On a sans doute surtout besoin de préciser des éléments, à la lumière de l'inventaire des pratiques par lesquelles les fournisseurs s'efforcent le plus systématiquement de bénéficier des zones d'ombre. Il faudrait aussi renforcer la surveillance et la mise en œuvre, présentement en grande partie tributaires des plaintes que les consommateurs peuvent formuler. Mais encore faut-il qu'ils connaissent le Code et le CPRST [...]*

Le Code n'encadre pas les clauses d'exclusion de responsabilité. Il devrait aussi rappeler que les clauses par lesquelles les fournisseurs veulent contrôler les contenus sont illégales. [...]

Autre problème, le Code mise notamment sur l'information, qui doit permettre au consommateur de faire des choix éclairés; mais les consommateurs ne lisent pas les contrats d'adhésion, et donc on utilise le mauvais outil. Les résumés des renseignements essentiels devraient aider, mais ils ne sont guère plus compréhensibles, et pas toujours fidèles au contenu du contrat.

Catherine Middleton formule aussi une suggestion au sujet du résumé des renseignements essentiels :

Dr. Middleton : *...the requirement to provide critical information summaries only after a contract is signed reduces the potential value of these summaries. As my colleagues and I argued when the code was being developed, critical information summaries are more valuable when they can be used to compare providers' offerings before a contract is signed. The code has not made it easier to compare provider offerings.*

L'ambiguïté de certaines mesures au Code laisse la porte ouverte à une foule d'interprétations par l'industrie. Une clarification de ces mesures qui peuvent manquer de clarté pourrait assurer que le Code atteigne plus facilement ses objectifs, selon certains répondants. Prévoir des mesures minimales pour les obligations qui permettent une certaine flexibilité, notamment les frais de déverrouillage, la période d'essai et les services illimités, serait préférable dans le but notamment de clarifier ces exigences, selon Tamara Shepherd.

Dr Shepherd : Une comparaison internationale de services aiderait les futures révisions du Code sur les services sans fil et permettrait de voir comment le marché canadien pourrait être aligné davantage avec d'autres modèles globalement dans l'intérêt d'assurer une justice pour les consommateurs.

Le PIAC insiste aussi sur la nécessité de rendre le traitement du Code par le CPRST plus efficace. L'organisme invite d'abord l'industrie à collaborer davantage, afin de permettre au Code d'atteindre plus facilement ses objectifs

PIAC: *Wireless service providers could voluntarily consult with the CCTS on a new or existing business practice to ensure wireless code compliance. Moreover, providers could accept the rulings of the CCTS without resorting to making appeals to other bodies.*

Le PIAC suggère finalement un resserrement de certaines mesures, comme celle sur le déverrouillage, et suffisamment de ressources pour assurer son application...

PIAC: *Some provisions should be tightened, including unlocking. In addition, the CRTC should ensure sufficient resources exist to enforce the Code effectively. This means requiring carriers to properly fund CCTS.*

Et finalement, Daniel Sokolov suggère que l'information relative aux services soit réglementée autrement que par les obligations de divulgation au contrat.

Sokolov: *The focus on bureaucratic elements like even longer printouts of various pricing details for customers is misguided. Operators should be required to file their price plans and other contractual elements with the CRTC, where they are entered in a public database. Everybody could look it up there, even years later, when they can't find the printout they may have received once upon a time.*

5. Conclusion

Finie l'ère où les utilisateurs de services sans fil qui rencontraient des problèmes étaient laissés à eux-mêmes. Les luttes en vue de rendre plus justes les relations contractuelles entre les consommateurs et les fournisseurs de services sans fil ont été nombreuses au cours des dernières années. Le travail, d'abord amorcé par les autorités législatives provinciales et continué, d'une certaine manière, par le CRTC, semble avoir porté fruit. Le nombre de plaintes reçues par certaines autorités de protection du consommateur, notamment au Québec, semble se stabiliser. Leur importance relative, par rapport aux autres secteurs de consommation à problème, est en baisse. Le CPRST a également enregistré sa toute première baisse du nombre de plaintes depuis sa création. Est-ce dû à l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil ? Il faudra sans doute suivre la situation dans les années à venir pour le confirmer.

Néanmoins, tout n'est pas réglé pour les utilisations de téléphones cellulaires. Les plaintes, même si leur nombre diminue, continuent d'être bien présentes et en hausse en matière de fausses représentations.

Le Code est en fait un nouvel ensemble complexe d'obligations, en vue d'encadrer les pratiques commerciales d'un service tout aussi compliqué, si l'on s'en fie aux documents contractuels que nous avons étudiés. Il est aussi le produit de consultations au cours desquelles les intérêts d'un grand nombre de parties se sont opposés, ce qui se reflète d'ailleurs dans certaines mesures du Code. En fait, si ce dernier met fin à certaines pratiques de commerce injustifiables, notamment l'imposition du paiement de trente jours additionnels aux clients qui souhaitent mettre fin à leur contrat, qu'il limite les frais de résiliation anticipée et la durée des contrats, ou qu'il réduit la prévalence des factures dans les quatre ou cinq chiffres occasionnées par l'usage d'Internet mobile, il n'en demeure pas moins que le marché peut être assaini encore davantage. Les mesures au Code qui laissent, pour leur application, une marge de manœuvre aux fournisseurs sont rarement appliquées d'une manière qui permette de servir le meilleur intérêt des consommateurs. Pensons notamment aux frais de déverrouillage qui sont toujours fixés à des tarifs prohibitifs, et aux périodes d'essai, qui nous semblent appliquées d'une manière bien cavalière par une partie de l'industrie.

Plusieurs des failles dans l'application du Code ne sont pas le reflet de mesures souples, mais plutôt les effets pervers de certaines ambiguïtés qui s'y sont glissées. Les contrats ne sont pas toujours aussi complets que ne le dicte le Code, et ils ne permettent pas nécessairement au consommateur de comprendre facilement les tarifs et les conditions applicables à l'ensemble de ses services. La situation nous a semblé pire encore pour le résumé des renseignements essentiels, dont la forme est extrêmement variée à travers le marché, selon les fournisseurs. Il peut être difficile de différencier ce résumé obligatoire du reste des documents contractuels et il arrive souvent qu'il ne réponde pas aux obligations de brièveté, de clarté, d'exhaustivité et d'exactitude qui devraient pourtant prévaloir. Sur le plan des documents connexes, la situation est carrément catastrophique : de nombreux fournisseurs réfèrent les consommateurs à des politiques d'utilisation acceptable et à des politiques relatives à la vie privée qui ne sont disponibles qu'en ligne, en résumant dans le contrat, au mieux, les grandes lignes, alors que le Code stipule plutôt que ces documents connexes devraient être remis en même temps que la copie permanente du contrat.

En somme, les résultats de notre étude ont laissé voir que la conformité au Code sur les services sans fil est loin d'être acquise. Pour y arriver, il faudra vraisemblablement déployer les ressources nécessaires pour mettre fin aux situations de non-conformité qui limitent l'efficacité du Code.

Il est cependant difficile de jeter tout le blâme sur l'industrie. Le Code, qui se voulait d'abord un ensemble de règles claires et faciles à comprendre pour les consommateurs, est par moments rédigé de manière si cryptique que même l'industrie ne semble pas s'y retrouver. Nous n'avons aucun doute que l'administration et l'application des règles prévues dans un document qui comporte autant d'éléments flous peut poser un sérieux défi pour le CPRST et le CRTC, d'autant que les décisions du Commissaire peuvent faire l'objet de contestation devant le Conseil, occasionnant des délais au règlement de certaines situations, ce qui, vraisemblablement, ne sert aucunement les intérêts des consommateurs. Comme l'ont rappelé de nombreux interlocuteurs, outre l'imposition des normes minimales raisonnables pour l'exercice par l'industrie de la flexibilité que permettent certaines mesures et la clarification des clauses floues ou ambiguës, les décisions du CPRST (et même davantage de renseignements sur le traitement des plaintes, même si le dossier est réglé avant que soit émise une décision) pourraient également être rendues publiques et diffusées de manière appropriée afin de permettre à différents intervenants d'avoir des renseignements détaillés sur les problèmes d'application du Code et apporter des recommandations pertinentes.

Malgré tous ces problèmes d'application, il reste néanmoins que la version actuelle du Code a déjà permis d'offrir de nouvelles mesures de protection et de nouveaux recours à tous les consommateurs canadiens, en offrant, en matière de services sans fil, un standard minimum permettant de protéger les consommateurs de toutes les provinces relativement à certaines questions contractuelles. Plusieurs mesures additionnelles, notamment la réduction de la durée des contrats, les obligations de déverrouillage, la période d'essai, les plafonds aux frais de résiliation anticipée et aux frais de données excédentaires, ont le potentiel d'assainir les pratiques commerciales, mais il est encore trop tôt pour évaluer pleinement leur impact sur les habitudes des consommateurs.

Alors : que doit-on conclure au sujet de ce fameux Code ? À qui la victoire ? Il n'y a malheureusement pas de réponse tranchée. Nul doute que de nombreuses mesures ont le potentiel d'accroître la mobilité des consommateurs. À chacune (ou presque), ses effets pervers : des critiques ont été formulées à l'égard du fait que de réduire la durée d'amortissement de l'appareil a entraîné une hausse des prix des abonnements (ce qui, selon les données à ce sujet, pourrait malheureusement être le cas pour les gammes de services moins chères). Bien que cette formule, à notre connaissance, n'existe pas actuellement sur le marché, la politique de clarification 2013-586 permettrait en théorie aux fournisseurs de maintenir les frais de résiliation artificiellement élevés jusqu'à la fin du contrat (plutôt que d'appliquer une diminution progressive égale). Les périodes d'essai ne sont pas toujours divulguées clairement et les limites imposées par les fournisseurs à l'exercice de ce droit, limites que le CRTC a laissé les entreprises libres de fixer à leur guise, sont très restrictives. Finalement, les éléments au contrat qui concernent le déverrouillage ne servent pas nécessairement les intérêts des consommateurs (payez cher le déverrouillage ou annulez votre garantie du fabricant !)

On le voit par la marge de manœuvre que le CRTC a laissée aux entreprises pour l'application de certaines mesures, on le voit aussi par certaines autres qui ne vont qu'à mi-chemin pour atteindre les objectifs avoués : les fournisseurs ont eux aussi marqué des points avec ce Code. Déjà, le simple fait que ce Code ne protège que les *clients*, et non les consommateurs, indique clairement que le CRTC n'entendait pas aller jusqu'au bout quand il laissait entendre que les consommateurs doivent être bien informés : comment donc le consommateur pourrait-il profiter des offres concurrentes si les seules obligations d'information claire, transparente et complète qu'impose le CRTC ne s'appliquent qu'une fois le contrat conclu ?

Bref... il pourrait bien s'agir, selon nous, d'un match nul : les consommateurs disposent de nouvelles mesures de protection, mais tout cela n'est pas aussi avantageux qu'on l'aurait souhaité, ou même qu'il l'aurait fallu, vu l'importance des services sans fil dans le monde d'aujourd'hui, le déséquilibre entre les fournisseurs et les consommateurs et le piètre état de la concurrence.

Le Conseil devra veiller à pallier le plus rapidement possible les problèmes de clarté du Code sur les services sans fil, et restreindre, dans une certaine mesure et sur certains aspects, la marge de manœuvre que le Code a laissée aux fournisseurs. En effet, une simple clause interprétative supposée donner victoire aux consommateurs ne suffit pas à assurer que les bénéfices escomptés se concrétisent. Les consommateurs profiteraient beaucoup plus d'un Code de conduite clair, le plus spécifique possible, et qui avantage d'emblée les consommateurs dans ses formulations et dans sa portée. Les politiques de suivi du Conseil semblent démontrer que ce dernier a conscience des retombées négatives qu'entraîne la confiance placée dans le seul jeu du libre jeu du marché pour assurer que ses mesures seront appliquées dans le meilleur intérêt des consommateurs. Espérons que la prochaine ronde de consultation entraînera une victoire éclatante et sans équivoque pour les consommateurs.

6. Recommandations

À la lumière des principaux résultats de notre recherche terrain, voici un ensemble de constatations et de recommandations en vue d'amorcer la discussion sur les manières d'améliorer l'efficacité du Code sur les services sans fil.

- Attendu l'importance du Code sur les services sans fil pour l'ensemble des consommateurs du pays et des membres de l'industrie ;
- Attendu qu'une révision du Code est prévue tous les trois ans ;
- Attendu que le Code semble déjà avoir apporté un ensemble de bénéfices, notamment en ce qui a trait à la mobilité des usagers, grâce à la réduction de la durée des contrats et les nombreuses règles applicables à la résiliation anticipée par le client ;
- Attendu que les plaintes dans ce secteur semblent être en train de se stabiliser, ce qui pourrait indiquer que le marché s'assainit;
- Attendu que notre étude terrain a relevé certaines pratiques de commerces qui pourraient ne pas être conforme au Code, et notamment aux exigences de clarté qui s'appliquent à tous les documents contractuels et plus spécifiquement à certains renseignements ;
- Attendu que plusieurs des renseignements qui devraient être dévoilés au contrat ne sont rendus accessibles au consommateur que par voie d'hyperliens ;
- Attendu que, malgré les suivis du Conseil, l'industrie tarde à rectifier le tir ;
- Attendu que certaines données terrains recueillies au fil de notre enquête soulèvent des doutes quant à l'exactitude des rapports de conformité transmis au Conseil par l'industrie;
- Attendu que ces problèmes de conformité empêchent le Code d'atteindre adéquatement tous ses objectifs ;

Union des consommateurs recommande au CRTC

1. D'utiliser tous les moyens à sa disposition, enquêtes terrains pancanadiennes ou autre, en vue d'identifier les cas de non-conformité de l'industrie autrement que par les déclarations de conformité des fournisseurs eux-mêmes ;
2. De prendre tous les moyens dont il dispose, incluant son pouvoir d'ordonnance et d'amendes, pour faire cesser les cas de non-conformité au Code et pour réprimer les déclarations complaisantes des fournisseurs quant à leur conformité.

- Attendu que certaines ambiguïtés ou manques de spécificité dans la rédaction empêchent le Code d'atteindre tous ses objectifs;
- Attendu que notre enquête sur les contrats des FSSF nous a révélé des terminologies boiteuses et des explications vagues ou incomplètes, notamment sur les questions de frais de résiliation anticipée et d'autres frais applicables aux services ;
- Attendu que l'industrie continue d'utiliser des documents trop longs et des tailles de caractères trop petites;
- Attendu que le Code n'impose aucune obligation d'information claire en ce qui a trait aux tarifs des frais d'utilisation supplémentaires ;
- Attendu que la simple obligation de description des documents connexes et sa mise en œuvre par les fournisseurs entraînent un flou important sur certains renseignements qui devraient apparaître à la copie permanente du contrat ;

- Attendu que les obligations sur la clarté au Code sur les services sans fil n'ont pas amené des résultats optimaux;
- Attendu que la marge de manœuvre laissée aux fournisseurs pour l'application de certaines dispositions du Code est souvent utilisée pour imposer au consommateur des conditions prohibitives ou excessivement et inutilement restrictives ;
- Attendu que certains fournisseurs s'autorisent de ces marges de manœuvre pour imposer au consommateur des conditions additionnelles que ne permet pas le Code ;
- Attendu que ces conditions abusives ont pour effet de restreindre la possibilité pour les consommateurs de bénéficier pleinement des avantages que devait leur procurer le Code ;
- Attendu que certaines mises en œuvre par les fournisseurs des obligations du Code semblent ignorer les politiques réglementaires du Conseil ;

Union des consommateurs recommande au CRTC

3. De clarifier le Code pour éliminer les sources d'ambiguïté et pour limiter la marge de manœuvre de l'industrie dans son application;
4. De définir plus précisément la notion de clarté prévue au Code et, lorsque des exigences de clarté sont rattachées à des obligations, définir ce qui constitue une divulgation claire et lisible, notamment :
 - Interdire les contrats qui stipulent des clauses qui s'appliquent à un ensemble de services qui ne correspond pas à ceux choisis par le consommateur ;
 - Interdire l'utilisation d'abréviations incompréhensibles ;
 - Réglementer la taille des polices de caractère (établir un seuil minimum) en vue de maximiser la lisibilité des clauses;
 - Établir des lignes directrices sur l'usage de clauses externes dans les contrats de services sans fil ;
5. De préciser au Code les frais supplémentaires qui doivent se trouver au contrat et imposer d'indiquer au contrat le montant de ces frais: notamment y prévoir la publication des frais d'utilisation supplémentaire qui devraient être mis en évidence près des limites d'usage au service ;
6. D'interdire formellement aux fournisseurs d'ajouter, relativement aux droits qui sont octroyés aux consommateurs, des conditions qui ne sont pas prévues au Code.

- Attendu que le Code permet aux fournisseurs d'imposer certaines limites aux services dits « illimités » ;
- Attendu que les seules limites permises sont celles qui se retrouvent à la politique d'utilisation équitable des fournisseurs ;
- Attendu les limites de vitesse outrageusement basses qui sont parfois imposées dans le cadre de politiques d'utilisation acceptable après l'atteinte d'un certain volume d'utilisation mensuelle;
- Attendu l'existence de problèmes de clarté patents dans les pratiques de gestion du trafic Internet déclarées par les fournisseurs ;
- Attendu que certaines pratiques de gestion, quoique prévues aux politiques d'utilisation équitable, semblent ne pas respecter la politique réglementaire du CRTC sur les PGTI ;

Union des consommateurs recommande au CRTC d'imposer de nouvelles exigences relativement aux à l'application des politiques d'utilisation équitable, notamment :

7. Assurer que toutes limites d'usage, qu'elles soient susceptibles d'entraîner ou non des frais d'utilisation supplémentaire, fassent l'objet d'une divulgation claire et complète à la copie permanente du contrat ;
8. Actualiser le cadre réglementaire sur les PGTI afin d'assurer une information claire sur les pratiques de gestion du réseau, et s'assurer que les limitations de volume et de vitesse que le Code permet d'imposer ne sont pas excessives ;
9. Vérifier la conformité de l'ensemble de l'industrie à la politique réglementaire sur les PGTI.

- Attendu que le Conseil a insisté dans sa politique réglementaire sur l'utilité du « résumé des renseignements essentiels » en vue de clarifier l'information transmise aux consommateurs au sujet des services ;
- Attendu que certains des résumés qu'il nous a été donné d'étudier présentaient une information particulièrement aride ;
- Attendu que les résumés des renseignements essentiels peuvent ne pas être mis en évidence, faciles à distinguer à l'intérieur de contrats ou facile à distinguer du reste du document;
- Attendu que ces résumés des renseignements essentiels constitueraient un outil de choix pour permettre au consommateur de comparer et de choisir ses services et son fournisseur de façon éclairée, comme le préconise le Code ;
- Attendu que l'utilité de ces résumés est grandement réduite du fait qu'ils sont transmis seulement après la conclusion du contrat ;
- Attendu que la plupart des résumés des renseignements essentiels étudiés dans le cadre de notre enquête n'étaient pas parfaitement exhaustifs ;

Union des consommateurs recommande au CRTC

10. D'imposer aux fournisseurs de remettre aux consommateurs avant la conclusion du contrat un résumé des renseignements essentiels se rapportant au contrat envisagé;
11. D'élaborer un modèle pour le résumé des renseignements essentiels, précisant notamment les définitions de frais mensuels totaux, frais supplémentaires, les normes de longueur, de présentation des résumés, les exigences en matière de polices de caractère, etc., et d'imposer son utilisation.

- Attendu que l'information au contrat au sujet des avis d'itinérance internationale, et des limites sur les frais excédentaires de données est souvent/généralement absente ou qu'elle n'est pas claire ;
- Attendu que certains fournisseurs offrent des renseignements très flous sur le destinataire des avis, lorsque les forfaits (de données) sont partagés ;
- Attendu que certains fournisseurs contournent l'obligation de «consentement explicite» aux frais supplémentaires qui dépassent les plafonds en incitant les clients à renoncer à l'avance au plafond au moyen d'une clause à parapher incluse dans leur contrat d'adhésion;

Union des consommateurs recommande au CRTC

12. D'imposer aux fournisseurs d'obtenir le consentement explicite « à la pièce » avant d'imposer davantage de frais supplémentaires, et de ne désactiver les plafonds et les avis qu'à la demande expresse du consommateur;
13. D'examiner les impacts sur les consommateurs de l'imposition de plafonds de données conjoints, en récoltant notamment auprès du CPRST les plaintes reçues à ce sujet.

- Attendu que les frais pour le déverrouillage des appareils sont généralement exagérément élevés ;
- Attendu que certains fournisseurs imposent des frais de déverrouillage trois fois plus élevés aux clients auxquels est exigé un dépôt;
- Attendu que certains fournisseurs imposent aux consommateurs, pour le déverrouillage des appareils, des conditions supplémentaires qui ne sont pas prévues au Code;
- Attendu que la formulation de l'obligation de déverrouillage au Code a pour effet de ne lier ni l'ancien (parce que le consommateur n'est plus client) ni le nouveau fournisseur (parce que ce n'est pas lui qui a vendu l'appareil) ;
- Attendu que le verrouillage des appareils est injustifié dès qu'il devient la propriété du consommateur ;

Union des consommateurs recommande au CRTC

14. D'interdire le verrouillage des appareils qui sont la propriété des consommateurs;
15. Subsidairement :
 - de plafonner le montant maximum exigible pour le déverrouillage,
 - d'obliger les fournisseurs à offrir le déverrouillage, même lorsque le service du consommateur est résilié,
16. D'interdire l'imposition par le fournisseur en matière de déverrouillage de conditions qui n'apparaîtraient pas au Code, notamment celle qui serait en lien avec le dossier de crédit ou un montant en souffrance.

- Attendu que l'un des principaux moyens pris par le CRTC pour améliorer la mobilité des consommateurs et stimuler la concurrence a été d'inclure au Code un encadrement des frais de résiliation anticipée et des obligations à ce sujet par les fournisseurs ;
- Attendu que les renseignements au sujet de l'amortissement des frais de résiliation anticipée sont rarement présentés clairement, et que les directives, politique de clarification, et requête du Conseil n'ont pas permis de rendre parfaitement limpide toute l'information relative aux frais de résiliation dans les contrats;
- Attendu que les pratiques de «frais de déclassement de l'appareil», et l'accumulation de soldes positifs non remboursables constituent des barrières à la mobilité pour les consommateurs;

Union des consommateurs recommande au CRTC

17. De clarifier les renseignements que doivent fournir les FSSF aux consommateurs relativement à la réduction des frais de résiliation anticipée, en fonction des différents modèles autorisés sur le marché ;

Union des consommateurs recommande au CRTC et aux législateurs provinciaux

18. D'enquêter sur les impacts négatifs que pourraient avoir sur les consommateurs les frais de déclassement des appareils et l'accumulation de solde positif.

- Attendu que la « période d'essai » que le CRTC a imposé aux fournisseurs de proposer aux consommateurs avait pour but d'aider les consommateurs à faire des choix éclairés avant de s'engager dans un contrat, et de stimule l'innovation et la concurrence chez les fournisseurs ;
- Attendu que le droit à la période d'essai est mal (ou pas du tout) publicisé par plusieurs fournisseurs ;
- Attendu que l'information sur ce droit à la résiliation sans frais à l'intérieur d'un délai de 15 jours est régulièrement cachée dans des sections peu visibles du contrat ;
- Attendu que les fournisseurs imposent, dans le cadre des périodes d'essai, des limites d'usage extrêmement restrictives et qui ne sont pas proportionnelles à l'usage raisonnable qu'un consommateur pourrait vouloir faire du service visé;
- Attendu que le droit à la période d'essai est rarement à coût nul, malgré les prescriptions du Code;

Union des consommateurs recommande au CRTC

19. De définir et plafonner les «limites raisonnables» autorisées à la période d'essai à un seuil qui corresponde à l'usage normal du forfait auquel s'abonnerait le client ;

20. D'interdire l'imposition de quelques frais lors de la résiliation par le consommateur dans le cadre de la période d'essai;

21. D'assurer que les renseignements sur la période d'essai soient dévoilés clairement aux consommateurs et inclus au résumé des renseignements essentiels;

22. D'interdire aux fournisseurs l'imposition aux consommateurs qui voudraient se prévaloir de ce droit de toute condition additionnelle à celles qui se retrouvent au Code.

- Attendu que le CRTC a confié au CPRST le mandat d'administrer les plaintes en lien avec le Code sur les services sans fil ;
- Attendu que, lors du traitement des plaintes, le CPRST doit interpréter le Code sur les services sans fil et les contrats et trancher les ambiguïtés à l'avantage des consommateurs ;
- Attendu que les décisions du CPRST ne font pas l'objet de publication systématique ;
- Attendu que le CPRST est conçu pour être un organisme neutre de traitement des différends entre les consommateurs et les fournisseurs ;
- Attendu que le CPRST jouera un rôle déterminant en vue de surveiller les pratiques de commerces des fournisseurs de services ;

UC recommande au CRTC

23. D'assurer que le Commissaire dispose de suffisamment de ressource et de pouvoir pour exécuter son mandat ;
24. Que l'ensemble des décisions et des recommandations du CPRST au Conseil (en lien avec les problèmes systémiques) soit rendu public.

Médiagraphie

ANTLE, Rob. *N.L. law targets cell, internet and cable contracts*, CBC News, CBC, Montréal, Québec, Canada, 19 février 2013. <http://www.cbc.ca/news/canada/newfoundland-labrador/n-l-law-targets-cell-internet-and-cable-contracts-1.1319526>

AUGER, Samuel. *L'industrie du cellulaire: mutation et prix à la hausse*, Le Soleil, Québec, Canada, 5 octobre 2013. <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/consommation/2013/10/05/01-4696773-lindustrie-du-cellulaire-mutation-et-prix-a-la-hausse.php>

BUREAU DE LA CONCURRENCE. *Submission by the Commissioner of Competition*, BC Ottawa, Ontario, Canada, 6 février 2013. <http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03531.html>

CBC NEWS, CBC, Montréal, Québec, Canada,

- *Canadian wireless costs among highest in world, PC Mag finds*, 22 septembre 2014. <http://www.cbc.ca/news/business/canadian-wireless-costs-among-highest-in-world-pc-mag-finds-1.2774553>
- *Wireless carriers hike prices across Canada*, 17 mars 2014. <http://www.cbc.ca/news/business/wireless-carriers-hike-prices-across-canada-1.2575886>

CHAMONTIN, Benoit. *Forfaits mobiles au Canada : toujours dans la moyenne supérieure à l'international*, GEEKS and COM, Montréal, Québec, Canada, 15 juillet 2014. <http://www.geeksandcom.com/2014/07/15/forfaits-mobiles-canada-dans-moyenne-superieure-a-l-international>

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS. CPRST, Ottawa, Ontario, Canada

- *Moteur de changement positif : Rapport annuel 2013-2014*, 52 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2013-2014/CPRST-Rapport-Annuel-2013-2014.pdf>
- *Lorsque vous avez besoin d'aide: Rapport annuel 2012-2013*, 52 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2012-2013/CPRST-Rapport-Annuel-2012-2013.pdf>
- *Rapport Semestriel, 1^{er} août, 2014 – 31 janvier 2015*, 4 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2014-2015/CPRST-Rapport-Semestriel-2014-2015.pdf>

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES. CRTC, Ottawa, Ontario, Canada

- *Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206 - Instance pour déterminer si les conditions dans le marché canadien du sans-fil ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail*. 4 avril 2012. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-206.htm>
- *Décision de télécom 2012-556 : Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles*, 11 octobre 2012. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-556.htm>

CRTC (suite)

- *Décision de télécom CRTC 2007-130*, 20 décembre 2007.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-130.htm>
- *Décision de télécom CRTC 2010-445 – Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*, 30 juin 2010.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-445.htm>
- *Décision de télécom CRTC 2012-556 - Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles*, 11 octobre 2012.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-556.htm>
- *Décision de télécom CRTC 2014-398 : Itinérance des services sans fil mobiles de gros au Canada – Situation de discrimination injuste ou de préférence induite*, 31 juillet 2014.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-398.htm>
- *Le code sur les services sans fil aidera les Canadiens à faire des choix éclairés et contribuera à l'établissement d'un marché dynamique*, Communiqué, le 3 juin 2013.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2013/r130603.htm>
- *Le code sur les services sans fil du CRTC entre en vigueur : Les Canadiens peuvent annuler leur contrat sans pénalité après deux ans*, Communiqué, 2 décembre 2013.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2013/r131202.htm>
- *Lettre - Re: Implémentation du Code sur les services sans fil – Rapports de conformité*, 6 juin 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140606d.htm>
- *Lettre - Re: Implémentation du Code sur les services sans fil – Rapports de conformité*, 22 mai 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140522k.htm>
- *Lettre - Re: Wireless Code Implementation – Compliance Reports*, 22 mai 2014.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140522j.htm>
- *Online Consultation: Help Develop a Wireless Code – Phase 1 Comments*, 4 décembre 2012. <http://www.crtc.gc.ca/telecom/eng/hearings/2012/2012-206oc1.htm>
- *Politique réglementaire 2011-291 : obligation de servir et autres questions*, 3 mai 2011.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-291.htm>
- *Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657 - Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, par. 60.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-657.htm>
- *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271- Le Code sur les services sans fil*. Canada, 3 juin 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-271.htm>
- *Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586 - Demandes de clarification relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance »*, 31 octobre 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-586.htm>
- *Rapport de surveillance des communications 2014*, octobre 2014, 326 pages.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf>
- *Télécom Lettre du Conseil adressée à Robert Hersche (Saskatchewan Telecommunications)*, 18 août 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/lt140814c.htm>
- *Transcription, Audience du 13 février 2013. Instance dans le but d'établir un code sur les services sans fil pour les consommateurs*, 14 février 2013.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/transcripts/2013/tt0213.html>

COTTENDIN, Thomas. *Télécoms: le code du sans fil du CRTC passera en Cour d'appel*, Les Affaires, Montréal, Québec, Canada, 4 octobre 2013. <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/medias-et-telecommunications/telecoms-le-code-du-sans-fil-du-crtc-passera-en-cour-d-appel/562160>

DESJARDINS, François. *Téléphonie sans fil - Le CRTC sonne le glas des contrats de trois ans*, Le Devoir, Montréal, Québec, Canada, 4 juin 2013. <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/379787/le-crtc-sonne-le-glas-des-contrats-de-trois-ans>

DOBBY, Christine. Financial Post, Toronto, Ontario, Canada

- *Ontario plans new law to make cellphone contracts more consumer friendly*, 25 avril 2013. http://business.financialpost.com/2013/04/25/ontario-plans-new-law-to-make-cellphone-contracts-more-consumer-friendly/?_lsa=362f-c1f3
- *Rogers blames hockey, CRTC as profit falls*, 20 avril 2015. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/rogers-profits-drop-17-per-cent-in-first-quarter/article24036854/>
- *Cellphone carriers lose court challenge over CRTC wireless code*, 19 mai 2015. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/wireless-carriers-lose-legal-challenge-of-new-wireless-code/article24501657/>

FIDO. *Modalités de service Fido*. Fido.ca, Montréal, Québec, Canada, sans date. http://www.fido.ca/web/content/terms/acceptable_use_policy?lang=fr

GEIST, Michael. *OECD Report Confirms What Canadians Have Long Suspected: Wireless Pricing Among Highest in the World*, Blog de Michael Geist, Université d'Ottawa, Ottawa, Ontario, Canada, 15 juillet 2013. <http://www.michaelgeist.ca/2013/07/oecd-on-wireless-pricing/>

GOVERNEMENT DU Canada. *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355. <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-355/page-1.html>

GOVERNEMENT DU CANADA. *Le CRTC favorise la concurrence viable, l'innovation et l'investissement dans le marché des services sans fil*. Communiqué de presse, Ottawa-Gatineau, Ontario, Canada, 5 mai 2015. <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=970879>

GROUPE D'ÉTUDE SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (GECRT) - Rapport final, Industrie Canada, Ottawa, Ontario, Canada, mars 2006. [https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapi/tprp-final-report-2006-fra.pdf/\\$FILE/tprp-final-report-2006-fra.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapi/tprp-final-report-2006-fra.pdf/$FILE/tprp-final-report-2006-fra.pdf)
<http://argent.canoe.ca/nouvelles/canada/bce-diminue-ses-profits-de-35-7112013>

LAROCQUE, Sylvain. *Les consommateurs québécois seront mieux protégés*, La Presse, Montréal, Québec, Canada, 29 juin 2010. <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201006/29/01-4294253-les-consommateurs-quebecois-seront-mieux-protectes.php>

MOBILITY. *Mobilicity supports Ontario Bill 5 and wireless consumer protection laws*, Communiqué de presse, site de CNW-Telbec, Montréal, Québec, Canada, 29 novembre 2011. <http://www.newswire.ca/en/story/886361/mobilicity-supports-ontario-bill-5-and-wireless-consumer-protection-laws>

MUNGER, Michel. *L'achat d'Astral et le code de sans-fil plombent Bell*, Argent, Groupe Quebecor, Montréal, Québec, Canada, 7 novembre 2013.

NG Gary. *site iPhoneinCanada.ca*, Canada,

- *Bell's Unlocking Policy Changes, Now \$50 for your iPhone [DETAILS]*, 18 septembre 2013. <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/bell/bell-unlocking-policy-50-iphone/>
- *New Rogers Cellphone Unlocking Policy Starts March 28 th*, 5 mars 2013. <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/rogers/new-rogers-cellphone-unlocking-policy-starts-march-28th/>
- *TELUS Unlocking Fee Drops to \$35 for the iPhone and Other Devices*, 15 octobre 2012, <http://www.iphoneincanada.ca/carriers/telus/telus-unlocking-fee-drops-to-35-for-the-iphone-and-other-devices/>

NOWAK, Peter. *New wireless code could hike smartphone price*, CBC News, CBC, Montréal, Québec, Canada, 4 juin 2013 <http://www.cbc.ca/news/technology/new-wireless-code-could-hike-smartphone-price-1.1373880>

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. OPC, Québec, Québec, Canada, 128 pages. <http://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/publication/RapportAnnel2013-2014.pdf>

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES. *Working Party On Communication Infrastructures And Services Policy : International Mobile Data Roaming*, OCDE, Paris, France, 30 mai 2011, 35 pages. <http://www.oecd.org/internet/broadband/48127892.pdf>

PERRON, Stéphanie. *Fini les frais abusifs dans les télécommunications*, Protégez-vous, Montréal, Québec, Canada, 17 juin 2010. <http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/reformelpc.html>

PROTÉGEZ-VOUS. *Plaintes en télécoms : la guerre des nerfs*, Éditions Protégez-vous, Montréal, Québec, Canada, 14 décembre 2011. <http://www.protegez-vous.org/org/medias/communiquer-janvier-2012.html>

ROGERS. *Part 1 Application by Rogers Communications Partnership to implement a National Wireless Services Consumer Protection Code*. Document disponible sur le site du CRTC : http://www.crtc.gc.ca/public/part1/2012/8620/r28_201202598/1683667.pdf

STATISTIQUES CANADA. *Enquête sur le service téléphonique résidentiel*, Statistique Canada Ottawa, Ontario, Canada, 2013. <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/140623/dq140623a-fra.htm>

TRIBE, Laure. *New report shows Canada's wireless rates are (still) among the worst in the world*, rabble.ca, Toronto, Ontario, Canada, 18 juin 2015,
<http://rabble.ca/blogs/bloggers/openmediaca/2015/06/new-report-shows-canada%E2%80%99s-wireless-rates-are-still-among-worst-wo>

WALL COMMUNICATIONS INC. *Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger*, Ottawa, Ontario, Canada, 31 mars 2014, 96 pages.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140714.pdf>

WORTHAM, Jenna. *Cellphones Now Used More for Data Than for Calls*, New York Times, New York, États-Unis, 13 mai 2010.
http://www.nytimes.com/2010/05/14/technology/personaltech/14talk.html?_r=0

ANNEXE 1 : Questionnaires transmis aux participants

a) Questionnaire destiné aux fournisseurs, version française



QUESTIONNAIRE
Les effets du Code sur les services sans fil¹

Le code sur les ssf a notamment pour objectifs de...

«...permettre aux particuliers (...) d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et obligations connexes; d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie; de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique.»

Par ailleurs, les exigences du Code visent à :

«(i) s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant (à leur service) ;
(ii) (faire) en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles.»

L'annexe 1 du code prévoit en outre que :

«Si une partie du Code ou du contrat du client est ambiguë, ou si l'application des modalités du Code ou du contrat n'est pas claire, le Code et le contrat doivent être interprétés en faveur du client.»

1. De quelle manière assurez-vous que vos contrats informent correctement les consommateurs de leurs droits et obligations?

2. À votre avis, les consommateurs peuvent-ils profiter plus facilement des offres sur le marché qu'ils ne le pouvaient avant l'entrée en vigueur du Code?

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi:

À la lumière des faits saillants de notre enquête, qui mentionnent notamment certaines pratiques particulières relativement aux périodes d'essai, au déverrouillage des appareils ou à la renonciation aux plafonds de frais de données excédentaires ...

3. Les pratiques commerciales des fournisseurs permettent-elles au Code d'atteindre ses objectifs?

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi:

¹ Nous vous invitons à consulter le «sommaire des faits saillants», ci-joint, pour plus de détails sur notre analyse.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ÉTICHÉMIN ACEF DU GRAND-PORTAGE ACEF LANAUDIÈRE
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL ACEF DU NORD DE MONTRÉAL ACEF MONTRÉALIE-EST
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS ACEF ESTRIE ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACDC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

4. Comment pourrait-on faciliter l'atteinte des objectifs du Code? Devrait-on simplifier certaines exigences ou, au contraire, en préciser ou ajouter certaines?
5. À votre avis, quelles sont les principales réussites du Code?
6. À votre avis, quelles sont les principales ratées du Code?
7. Quelles devraient être les priorités du CRTC lors de la révision du Code?

Dans la politique réglementaire du CRTC 2013-586, une certaine souplesse a été permise par le Conseil, en ce qui a trait à la réduction mensuelle des frais de résiliation anticipée. Le Conseil a estimé que l'amortissement mensuel peut être inférieur ou supérieur au montant équivalent à une réduction linéaire des frais de résiliation anticipée, dans la mesure où ces frais égalent 0 \$ après 24 mois.

8. La méthode de réduction mensuelle des frais de résiliation anticipée de vos clients est-elle linéaire, ou souple?
 Réduction linéaire
 Réduction souple
 Réduction linéaire et souple
9. Pouvez-vous nous expliquer en détail de quelle façon vous réduisez chaque mois les frais de résiliation anticipée de vos clients?
10. Pourquoi cette méthode a-t-elle été choisie?
11. Est-ce que les différentes méthodes de réduction des frais de résiliation peuvent être considérées comme découlant d'une interprétation et d'une application du Code qui avantagent le consommateur?

La force d'un réseau

La majorité des contrats que nous avons étudiés font un usage massif d'hyperliens pour référer les consommateurs à des renseignements additionnels.

12. Selon vous, les renseignements qui sont offerts aux consommateurs sur un site Internet auquel réfère ou dirige le contrat font-ils partie intégrante du contrat?

Oui Non

Pourquoi :

13. Selon vous, cette façon de communiquer des renseignements au consommateur présente-t-elle pour lui quelque avantage?
14. Comment portez-vous expressément à la connaissance du consommateur, lors de la conclusion du contrat, le contenu de ces documents externes auxquels fait référence le contrat?
15. Avez-vous des commentaires à formuler sur les résultats préliminaires de notre étude terrain?

Nous vous remercions de votre collaboration
et vous invitons à retourner le questionnaire complété d'ici le **28 avril 2015** à :

Sophy Lambert-Racine
C : SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau

b) Questionnaire destiné aux fournisseurs, version anglaise



QUESTIONNAIRE
The Effects of the Wireless Code¹

The Wireless Code's main objectives are to...

"...make it easier for individual and small business consumers to get information about their contracts with wireless service providers and about their associated rights and responsibilities, establish standards for industry behaviour, and contribute to a more dynamic marketplace."

The purpose of the Code's requirements is to:

*"(i) ensure that consumers are empowered to make informed decisions about wireless services; and
(ii) contribute to a more dynamic marketplace by making it easier for consumers to take advantage of competitive offers."*

Appendix 1 of the Code also provides that:

"If any part of the Code or the customer's contract is ambiguous, or if it is unclear how the terms of the Code or the contract are to be applied, then the Code and the contract must be interpreted in a manner that is favourable to the customer."

1. How do you ensure that your contracts correctly inform consumers of their rights and obligations?

2. Do you think consumers can benefit more easily from offers on the market than they could before the Code took effect?

Yes No Don't know

Why:

In light of the key findings of our research, which mentions certain specific practices regarding trial period, unlocking and surcharge caps...

3. Do the service providers' business practices allow the Code to achieve its objectives?

Yes No Don't know

Why:

¹ We invite you to consult the attached "Summary of Our Analysis" for more details.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ETCHÉMINES ACEF DU GRAND-PORTAGE ACEF LANAUDIÈRE
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL ACEF MONTRÉAL/EST
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS ACEF DU NORD DE MONTRÉAL ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACEF ESTRIE ACEF

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

4. How could it be made easier to meet the Code's objectives? Should certain requirements be simplified, or rather should some be made more specific or others added?
5. In your view, what are the Code's main successes?
6. In your view, what are the Code's main failures?
7. What should the CRTC's priorities be when the Code is reviewed?

Under regulatory policy CRTC 2013-586, the CRTC has allowed a certain flexibility in the monthly reduction of early cancellation fees. The CRTC has stipulated that each monthly cancellation fee reduction may be less or more than the amount of the monthly reduction based on a straight line amortization, as long as those fees equal \$0 after 24 months.

8. Is the reduction of your customers' early cancellation fees based on a straight line or a flexible method?
 - Straight line method
 - Flexible method
 - Straight line and flexible methods
9. Can you explain in detail how you reduce your customers' early cancellation fees each month?
10. Why was this method chosen?
11. Can the different methods of reducing early cancellation fees be considered as resulting from an interpretation and application of the Code to the advantage of customers?

La force d'un réseau

The majority of the contracts we studied use hyperlinks profusely in referring consumers to additional information.

12. In your view, is consumer information provided on a website to which the contract refers or directs an integral part of the contract?

Yes No

Why:

13. In your view, does this way of informing consumers offer them some benefit?
14. How do you expressly inform a consumer, when concluding the contract, about the content of those external documents to which the contract refers?
15. Do you have comments to make on the preliminary findings of our field study?

Thank you for your cooperation.
Please return the completed questionnaire by **April 28th** to:

Sophy Lambert-Racine
E-mail: SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca

c) Questionnaire destiné aux autres, version française



QUESTIONNAIRE
Les effets du Code sur les services sans fil¹

Le code sur les ssf a notamment pour objectifs de...

«...permettre aux particuliers (...) d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et obligations connexes; d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie; de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique.»

Par ailleurs, les exigences du Code visent à :

«(i) s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant à leur service);
(ii) (faire) en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles.»

L'annexe 1 du code prévoit en outre que :

«Si une partie du Code ou du contrat du client est ambiguë, ou si l'application des modalités du Code ou du contrat n'est pas claire, le Code et le contrat doivent être interprétés en faveur du client.»

1. À la lumière de votre connaissance des services offerts et des faits saillants de notre enquête, estimez-vous que les consommateurs sont correctement informés de leurs droits et obligations par les fournisseurs?

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi :

2. L'information fournie est-elle complète?

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi :

3. L'information fournie est-elle claire?

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi :

¹ Nous vous invitons à consulter le «sommaire des faits saillants», ci-joint, pour plus de détails sur notre analyse.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEP APPALACHES – BEAUCÉ – ÉTICHEMINS ACEP DU GRAND-PORTRAGE ACEP LANAUDIÈRE
ACEP DE L'EST DE MONTRÉAL ACEP DU NORD DE MONTRÉAL ACEP MONTRÉAL-E-EST
ACEP DE L'ÎLE-JÉSUS ACEP ESTRIE ACEP NIVÉ-SUD DE QUÉBEC
ACDC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

4. **L'information fournie est-elle exacte?**

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi :

5. **À votre avis, les consommateurs peuvent-ils profiter plus facilement des offres sur le marché qu'ils ne le pouvaient avant l'entrée en vigueur du Code?**

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi:

À la lumière des faits saillants de notre enquête, qui mentionnent notamment certaines pratiques particulières relativement aux périodes d'essai, au déverrouillage des appareils ou à la renonciation aux plafonds de frais de données excédentaires ...

6. **Les pratiques commerciales des fournisseurs permettent-elles au Code d'atteindre ses objectifs?**

Oui Non Ne sait pas

Pourquoi:

7. **Comment pourrait-on faciliter l'atteinte des objectifs du Code? Devrait-on simplifier certaines exigences ou, au contraire, en préciser ou ajouter certaines?**

8. **À votre avis, quelles sont les principales réussites du Code?**

9. **À votre avis, quelles sont les principales ratées du Code?**

10. **Quelles devraient être les priorités du CRTC lors de la révision du Code?**

La force d'un réseau

Dans la politique réglementaire du CRTC 2013-586, une certaine souplesse a été permise par le Conseil, en ce qui a trait à la réduction mensuelle des frais de résiliation anticipée. Le Conseil a estimé que l'amortissement mensuel peut être inférieur ou supérieur au montant équivalent à une réduction linéaire des frais de résiliation anticipée, dans la mesure où ces frais égalent 0 \$ après 24 mois.

11. Est-ce que les différentes méthodes de réduction des frais de résiliation peuvent être considérées comme découlant d'une interprétation et d'une application du Code qui avantagent le consommateur?

La majorité des contrats que nous avons étudiés font un usage massif d'hyperliens pour référer les consommateurs à des renseignements additionnels.

12. Selon vous, les renseignements qui sont offerts aux consommateurs sur un site Internet auquel réfère ou dirige le contrat font-ils partie intégrante du contrat?

Oui Non

Pourquoi :

13. Selon vous, cette façon de communiquer des renseignements au consommateur présente-t-elle pour lui quelque avantage?

14. Avez-vous des commentaires à formuler sur les résultats préliminaires de notre étude terrain?

Nous vous remercions de votre collaboration
et vous invitons à retourner le questionnaire complété d'ici le **28 avril 2015** à :

Sophy Lambert-Racine
C : SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca

d) Questionnaire destiné aux autres, version anglaise



QUESTIONNAIRE
The Effects of the Wireless Code¹

The Wireless Code's main objectives are to...

"...make it easier for individual and small business consumers to get information about their contracts with wireless service providers and about their associated rights and responsibilities, establish standards for industry behaviour, and contribute to a more dynamic marketplace."

The purpose of the Code's requirements is to:

"(i) ensure that consumers are empowered to make informed decisions about wireless services; and
(ii) contribute to a more dynamic marketplace by making it easier for consumers to take advantage of competitive offers."

Appendix 1 of the Code also provides that:

"If any part of the Code or the customer's contract is ambiguous, or if it is unclear how the terms of the Code or the contract are to be applied, then the Code and the contract must be interpreted in a manner that is favourable to the customer."

1. In the light of your knowledge of the services offered and of our survey's highlights, do you think providers correctly inform consumers of their rights and obligations?

Yes No Don't know

Why:

2. Is the information provided complete?

Yes No Don't know

Why:

3. Is the information provided clear?

Yes No Don't know

Why:

4. Is the information provided accurate?

¹ We invite you to consult the attached "Summary of Our Analysis" for more details.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES - BEAUCÉ - ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DU GRAND-PORTRAGE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE
ACEF LANAUDIÈRE
ACEF MONTRÉAL ET EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Yes No Don't know

Why:

5. **Do you think consumers can benefit more easily from offers on the market than they could before the Code took effect?**

Yes No Don't know

Why:

In light of the key findings of our research, which mentions certain specific practices regarding trial period, unlocking and surcharge caps...

6. **Do the service providers' business practices allow the Code to achieve its objectives?**

Yes No Don't know

Why:

7. **How could it be made easier to meet the Code's objectives? Should certain requirements be simplified, or rather should some be made more specific or others added?**

8. **In your view, what are the Code's main successes?**

9. **In your view, what are the Code's main failures?**

10. **What should the CRTC's priorities be when the Code is reviewed?**

Under regulatory policy CRTC 2013-586, the CRTC has allowed a certain flexibility in the monthly reduction of early cancellation fees. The CRTC has stipulated that each monthly

La force d'un réseau

cancellation fee reduction may be less or more than the amount of the monthly reduction based on a straight line amortization, as long as those fees equal \$0 after 24 months.

11. Can the different methods of reducing early cancellation fees be considered as resulting from an interpretation and application of the Code to the advantage of customers?

The majority of the contracts we studied use hyperlinks profusely in referring consumers to additional information.

12. In your view, is consumer information provided on a website to which the contract refers or directs an integral part of the contract?

Yes No

Why:

13. In your view, does this way of informing consumers offer them some benefit?

14. Do you have comments to make on the preliminary findings of our field study?

Thank you for your cooperation.
Please return the completed questionnaire by **April 28th** to:

Sophy Lambert-Racine
E-mail: SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca

La force d'un réseau