



Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-598

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2013-271

Ottawa, le 8 novembre 2013

Code sur les services sans fil – Demande présentée par Québecor Média inc. en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 concernant la définition de « contrat à durée indéterminée »

Numéro de dossier : 8622-Q15-201310508

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande de Québecor Média inc. en vue de faire réviser et modifier la conclusion que le Conseil a formulée dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 selon laquelle les contrats à durée indéterminée n'ont pas de durée préétablie et se renouvellent automatiquement chaque mois.

En outre, le Conseil précise que, dans le cas des contrats à durée indéterminée avec appareil subventionné signés avant le 2 décembre 2013, les frais de résiliation anticipée existants fixés dans le contrat du client continueront de s'appliquer soit a) jusqu'à la date à laquelle les frais de résiliation atteindront 0 \$ dans le cadre du contrat, soit b) jusqu'à la date à laquelle le client remplace son appareil sans fil ou, encore, c) jusqu'au 3 juin 2015, selon la première éventualité.

Contexte

1. Dans la politique *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013 (décision relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a établi le Code sur les services sans fil, soit un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code sur les services sans fil s'applique à l'ensemble des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts à la clientèle de résidence et aux petites entreprises au Canada.
2. Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil (fournisseurs de services) de nouvelles obligations, lesquelles visent a) à s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et b) à favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.
3. Entre autres choses, le Code sur les services sans fil établit une différence entre quatre types principaux de contrat de services sans fil, principalement aux fins de calcul des frais de résiliation anticipée (frais de résiliation) maximums qu'un

fournisseur de services peut facturer à un client qui met fin à son contrat avant la fin de la période d'engagement. Ces quatre types de contrat varient selon la durée (durée déterminée ou indéterminée) et selon qu'un appareil subventionné est fourni ou non dans le cadre du contrat de services sans fil. Le Code sur les services sans fil définit le contrat à durée indéterminée comme étant un contrat sans durée préétablie qui se renouvelle automatiquement chaque mois.

4. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué qu'il fournirait des directives si un fournisseur de services ou un autre intéressé n'était pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil.

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande, datée du 16 juillet 2013, présentée par Québecor Média inc. (Québecor), en son propre nom et en celui de sa filiale, Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron), demandant au Conseil de réviser et de modifier la définition que le Code sur les services sans fil attribue à l'expression « contrat à durée indéterminée ». Québecor a fait valoir que la définition actuelle constitue une erreur de fait et que si le Code sur les services sans fil est mis en œuvre tel qu'il est écrit, Vidéotron fera l'objet d'un désavantage concurrentiel et d'un fardeau financier injuste.
6. Plus précisément, Québecor a soutenu que l'affirmation du Code sur les services sans fil dans la définition d'un « contrat à durée indéterminée » selon laquelle un tel contrat se renouvelle automatiquement chaque mois est inexacte, étant donné que dans les contrats de services sans fil de Vidéotron, il n'est pas question de renouvellement automatique. Québecor a indiqué qu'un contrat à durée indéterminée demeure en vigueur jusqu'à ce qu'une partie ou les deux y mettent fin.
7. Québecor a demandé que le Conseil modifie la définition de « contrat à durée indéterminée » en supprimant la référence au renouvellement automatique. Par ailleurs, le demandeur a proposé que si le Conseil estime que de tels contrats se renouvellent bel et bien tous les mois, il y aurait lieu de clarifier l'énoncé du Code sur les services sans fil de telle sorte que le renouvellement d'un contrat à durée indéterminée s'applique uniquement lorsque le client n'est plus assujéti à des frais de résiliation.
8. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de la demande de Québecor de la part de Bell Canada; du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC); de la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko et de l'Open Media Engagement Network (collectivement CIPPIC et Open Media) et de Vaxination Informatique (Vaxination). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 3 septembre 2013. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé des conclusions du Conseil en ce qui concerne le renouvellement des contrats à durée indéterminée?

9. Québecor a indiqué que la définition du Code sur les services sans fil de l'expression « contrat à durée indéterminée », une fois combinée aux dispositions de mise en œuvre énoncées au paragraphe 369 de la décision relative au Code sur les services sans fil, ferait en sorte que tous les clients ayant un contrat à durée indéterminée seraient visés par le Code sur les services sans fil dans les 31 jours suivant sa mise en œuvre le 2 décembre 2013 (soit au moment de leur premier renouvellement mensuel). Québecor a soutenu que ce calendrier de mise en œuvre est contraire au principe énoncé dans la décision relative au Code sur les services sans fil selon lequel la mise en œuvre du Code sur les services sans fil doit être proportionnelle aux coûts et aux ressources nécessaires.
10. De plus, Québecor a fait valoir que les dispositions de mise en œuvre du Code sur les services sans fil désavantagent injustement les nouveaux arrivants. La compagnie a soutenu que les fournisseurs titulaires, lesquels offrent majoritairement des contrats de 36 mois à durée déterminée, auront 18 mois pour opérer la transition de leurs clients à des contrats conformes aux exigences du Code sur les services sans fil.
11. Québecor a affirmé qu'en raison de ces facteurs, la mise en œuvre du Code sur les services sans fil entraînera des coûts financiers importants pour les activités de Vidéotron. Plus précisément, la réduction ou l'annulation immédiate des frais de résiliation va a) accroître la mobilité (ou taux de désabonnement) des clients de Vidéotron au profit d'autres fournisseurs et b) faire grimper les dépenses de Vidéotron en matière de subvention des appareils pour les clients qui ne désirent pas changer de fournisseur.
12. Finalement, Québecor a indiqué que le Code sur les services sans fil ne prévoit rien au sujet du fait que les clients ayant un contrat à durée indéterminée doivent ou non être avisés lorsque leur contrat est modifié de manière à être en conformité avec le Code sur les services sans fil. Selon Québecor, cette notification quasi simultanée de tous les clients ayant un contrat à durée indéterminée, y compris la distribution de copies des contrats modifiés sur support papier, pourrait être une source de confusion pour les clients pendant l'une des périodes d'achat les plus occupées de l'année. Cela entraînerait aussi des coûts administratifs pour Vidéotron en raison du fardeau additionnel que cette mesure imposerait au réseau de soutien de ses clients.

Positions des parties

13. Bell Canada a appuyé la demande de Québecor, en indiquant que les contrats à durée indéterminée ne seraient pas automatiquement renouvelés en l'absence de la définition incluse dans le Code sur les services sans fil. Bell Canada a aussi indiqué que le fait de traiter différemment les contrats à durée déterminée et les contrats à durée indéterminée est arbitraire et asymétrique. En outre, Bell Canada a convenu que la notification des clients en masse risquait de perturber les consommateurs, tout en représentant un fardeau pour les fournisseurs de services.

14. Bell Canada a soutenu que la définition en cause constitue un défaut de tenir compte du principe fondamental énoncé dans la décision relative au Code sur les services sans fil selon lequel la mise en œuvre du Code sur les services sans fil doit être proportionnelle aux coûts que cela représente pour les fournisseurs de services. De plus, Bell Canada a affirmé que la définition constitue une erreur de droit, car elle a un effet rétroactif (touchant les contrats à durée indéterminée signés avant l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil) et va à l'encontre des Instructions¹.
15. La CIPPIC et Open Media, le PIAC ainsi que Vaxination se sont opposés à la demande. Le PIAC a indiqué qu'il estime que la définition de « contrat à durée indéterminée » est exacte : les services sont facturés chaque mois et les clients peuvent résilier le contrat à tout moment; par conséquent, les contrats sont effectivement des contrats au mois. Il a ajouté que les clients qui sont mieux informés quant à la durée de leur engagement sont davantage en mesure de participer au marché concurrentiel. De plus, le PIAC a soutenu que le redressement sollicité par Québecor limiterait l'accès des consommateurs aux protections prévues dans le Code sur les services sans fil et irait à l'encontre de la *Loi sur les télécommunications* et des Instructions.
16. Vaxination a indiqué que le Code sur les services sans fil doit faire la distinction entre les contrats à durée indéterminée avec appareil subventionné et ceux qui n'en bénéficient pas. Elle a soutenu qu'un contrat à durée indéterminée comportant une subvention pour un appareil est, en fait, un contrat à durée déterminée qui expire lorsque la subvention atteint un montant de 0 \$. Vaxination a précisé que le Code sur les services sans fil devrait être modifié pour clarifier ce principe, et que les contrats à durée indéterminée avec appareil subventionné devraient offrir les mêmes protections que les contrats à durée déterminée, à savoir la protection contre les hausses de prix, les exigences relatives à la notification avant l'expiration du contrat et l'obligation d'obtenir le consentement exprès avant toute prolongation du contrat.
17. Le PIAC et Vaxination ont soutenu que Québecor a choisi de proposer des contrats à durée indéterminée en raison du traitement favorable découlant de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, et que la compagnie doit accepter les conséquences de ses décisions d'affaires. Ces parties ont fait valoir que la législation provinciale offre moins de protection aux consommateurs qui ont choisi des contrats à durée indéterminée plutôt que des contrats à durée déterminée.
18. La CIPPIC et Open Media ont soutenu que le renouvellement automatique des contrats ne déclenche pas l'application des éléments du Code sur les services sans fil qui ont trait à des dispositions contractuelles particulières. Ils ont fait valoir que la mise en œuvre du Code sur les services sans fil pourrait tenir compte des contrats à durée indéterminée existants avec appareil subventionné, pourvu que la date de mise en œuvre du 3 juin 2015 (soit la date où le Code sur les services sans fil s'appliquera à tous les contrats de services sans fil) tienne.

¹ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Code sur les services sans fil a été créé à la suite d'une importante et exhaustive consultation publique, au cours de laquelle le Conseil a reçu des observations de groupes de consommateurs, de fournisseurs de services et de centaines d'utilisateurs canadiens de téléphones cellulaires. Le Code sur les services sans fil établit des pratiques acceptables pour l'industrie en matière de services sans fil en imposant certaines obligations aux fournisseurs de services et en prescrivant certaines modalités pour la prestation des services visés. À cette fin, le Conseil y a inclus certaines définitions que l'on utilisera pour en interpréter et appliquer les dispositions. Le Conseil estime qu'un écart de libellé entre les contrats de Vidéotron et les définitions appliquées aux fins de l'application du Code sur les services sans fil ne constitue pas, en soi, une erreur de fait ou de droit.
20. Pour ce qui est du fardeau que représente pour Vidéotron la mise en œuvre du Code sur les services sans fil, le Conseil fait remarquer qu'une bonne part des discussions qui ont eu lieu dans le cadre de l'instance ayant mené à la décision relative au Code sur les services sans fil mettait l'accent sur les changements que les fournisseurs de services seraient tenus d'apporter (à leurs contrats, entre autres) pour se conformer aux conclusions finales liées à la décision relative au Code sur les services sans fil et aux obligations énoncées dans le Code sur les services sans fil. Au cours de l'instance publique, le Conseil s'est penché sur le fardeau pour les fournisseurs de services, notamment sur les coûts et les ressources nécessaires à la mise en œuvre. Les conclusions définitives tirées dans la décision relative au Code sur les services sans fil tiennent compte des éléments de preuve déposés par les fournisseurs de services quant à la faisabilité et aux coûts concernant le respect des mesures de protection des consommateurs énoncées dans le Code sur les services sans fil.
21. Le Conseil fait également remarquer que les dispositions du Code sur les services sans fil s'appliquent aux services sans fil « indépendamment du statut et du modèle d'affaires des [fournisseurs de services] ». Le Conseil a noté dans la décision relative au Code sur les services sans fil que les modèles d'affaires peuvent souvent changer, et le font effectivement; par conséquent, il serait inapproprié d'adapter les dispositions du Code sur les services sans fil en fonction de modèles particuliers sur le marché. Un fournisseur de services prend un éventail de facteurs en ligne de compte et soupèse les coûts et avantages associés à chaque modèle d'affaires pour déterminer lequel convient le mieux à l'atteinte de ses objectifs.
22. Le Conseil estime que la décision de Vidéotron de choisir un modèle d'affaires ou un type de contrat particulier ne constitue pas un désavantage concurrentiel. De plus, le Conseil estime que la définition reflète fidèlement les caractéristiques des contrats à durée indéterminée et est appropriée aux fins de la définition de la portée des obligations énoncées dans le Code sur les services sans fil. Par conséquent, le Conseil conclut que Québecor n'a pas démontré l'existence d'un doute réel quant au bien-fondé de la caractérisation des contrats à durée indéterminée du Code sur les services sans fil en tant que contrats mensuels se renouvelant automatiquement.

23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime qu'il n'existe pas de doute réel quant au bien-fondé de ses conclusions en ce qui concerne le renouvellement des contrats à durée indéterminée. À ce titre, le Conseil **rejette** la demande de révision et de modification du Code sur les services sans fil présentée par Québecor.

Frais de résiliation

24. Le Code sur les services sans fil vise à améliorer la clarté et la transparence dans le marché des services sans fil, tout en fournissant aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés. Il doit donc aider les consommateurs à comprendre leurs droits, tout en permettant aux fournisseurs de services de comprendre leurs responsabilités, et en permettant au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. d'administrer le Code sur les services sans fil et de traiter les plaintes.

25. Plus particulièrement, le Conseil estime qu'il est important que les clients de services sans fil comprennent clairement comment les frais de résiliation peuvent s'appliquer. Toutefois, le Conseil fait remarquer que le dossier de la présente instance met en lumière des préoccupations concernant l'application des règles du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation applicables aux contrats à durée indéterminée où un appareil a été fourni par le fournisseur de services à un prix initial réduit lorsque le client conclut le contrat (qu'on réfère également comme « subvention de l'appareil »).

26. Le Conseil estime donc que certaines clarifications sont nécessaires pour faire en sorte que toutes les parties comprennent bien la mise en œuvre du Code sur les services sans fil. Le Conseil estime également que ces éclaircissements répondront aux préoccupations exprimées dans le dossier de la présente instance.

27. À cet égard, le Conseil fait remarquer que la section G.2(i) du Code sur les services sans fil est libellée, en partie, tel qu'il est indiqué ci-dessous : « Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat (...) b. 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. »

28. Le Conseil fait remarquer que les coûts cités par Québecor comme étant associés à la mise en œuvre du Code sur les services sans fil dans le mois suivant le 2 décembre 2013 sont liés en grande partie à la mise en œuvre des exigences relatives aux frais de résiliation pour les contrats à durée indéterminée avec appareil subventionné. Le Conseil fait remarquer que, pour de tels contrats, les frais de résiliation sont exigibles uniquement si un client décide de mettre fin à son contrat avant la date prévue. Si un client désire, avant le 3 juin 2015, résilier un contrat signé avant le 2 décembre 2013, il devra tout de même payer les frais de résiliation prévus au contrat. Ainsi, dans le cas d'un contrat à durée indéterminée avec appareil

subventionné signé avant le 2 décembre 2013, qui devait effectivement se renouveler après cette date, les frais de résiliation exigibles ne changeraient pas.

29. En conséquence, dans une telle situation, l'obligation pour le client de payer des frais de résiliation serait maintenue jusqu'à la première des éventualités suivantes : a) la date à laquelle les frais de résiliation atteignent 0 \$ dans le cadre du contrat à durée indéterminée actuel, b) la date à laquelle le client remplace son appareil sans fil, ou, encore, c) le 3 juin 2015.
30. À compter du 3 juin 2015, les frais de résiliation applicables à tout client désirant mettre fin à son contrat seront calculés conformément aux modalités établies à la section G du Code sur les services sans fil. Pour plus de clarté, ce calcul tiendrait compte du nombre de mois qui se sont écoulés depuis la signature du contrat, ainsi que du montant de la subvention visant l'appareil initial.

Promotion et sensibilisation associées au Code sur les services sans fil

31. Tel qu'il est mentionné précédemment, Québecor a indiqué que le Code sur les services sans fil ne précise pas si les clients ayant des contrats à durée indéterminée devront être avisés lorsque leurs contrats deviendront assujettis au Code sur les services sans fil.
32. Le Conseil fait remarquer que ses conclusions visant à garantir la promotion efficace et universelle du Code sur les services sans fil sont énoncées au paragraphe 385 de la décision relative au Code sur les services sans fil. Ces exigences comprennent l'obligation, pour les fournisseurs de services, d'ajouter, sur les relevés de facturation, un avis concernant la liste à l'intention des consommateurs². Le Conseil s'attend à ce que, dans le cadre dudit avis, les fournisseurs de services indiquent à leurs clients a) la date de prise d'effet du Code sur les services sans fil et b) la date à laquelle le Code sur les services sans fil s'appliquera à leur contrat. Pour clarifier davantage les choses, soulignons que l'obligation de fournir une copie permanente du contrat, énoncée aux sections B.1(i)a. et B.1(i)b. du Code sur les services sans fil, ne s'applique pas lors du renouvellement automatique d'un contrat.

Secrétaire général

² La liste à l'intention des consommateurs est un document qui souligne les aspects les plus importants du Code sur les services sans fil à la clientèle des services sans fil. Cette liste de contrôle, intitulée *Vos droits en tant que consommateur de services sans fil*, figure à l'Annexe 2 de la décision relative au Code sur les services sans fil.