



Décision de télécom CRTC 2014-101

Version PDF

Ottawa, le 5 mars 2014

Code sur les services sans fil – Demande présentée par DiversityCanada Foundation en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 en ce qui a trait à l’expiration des cartes prépayées associées aux services sans fil

Numéro de dossier : 8662-D53-201312321

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande présentée par DiversityCanada Foundation en vue de faire réviser et modifier la conclusion que le Conseil a formulée dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (décision relative au Code sur les services sans fil), en ce qui a trait expressément à l’expiration des cartes prépayées associées aux services sans fil.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (décision relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a mis en place le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code sur les services sans fil s’applique à tous les services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts à la clientèle des services de résidence et des petites entreprises au Canada.
2. Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil 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. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a notamment conclu que les éléments de preuve présentés par les parties n’étayaient pas le bien-fondé d’éliminer les dates d’expiration des soldes des comptes relatifs aux cartes prépayées associées aux services sans fil (cartes prépayées). Cependant, le Conseil a estimé raisonnable que les utilisateurs de cartes prépayées disposent d’au moins sept jours pour renflouer leur compte après l’expiration de leur solde. La disposition figure à la section J du Code sur les services sans fil.
4. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur le 2 décembre 2013.

La demande

5. Le Conseil a reçu une demande datée du 3 septembre 2013, présentée par DiversityCanada Foundation (DiversityCanada), en son nom et au nom de la Fédération nationale des retraités et des citoyens âgés, dans le but que le Conseil revoie et modifie la section J du Code sur les services sans fil en ce qui a trait aux cartes prépayées. DiversityCanada a fait valoir que le Conseil avait commis des erreurs de fait et de droit lorsqu'il a déterminé que les services de cartes prépayées donnent accès au réseau d'un fournisseur de services sans fil, sous réserve de restrictions quant à la durée et à l'utilisation, et qu'il ne conviendrait pas d'interdire aux fournisseurs de services d'appliquer des dates d'expiration aux services de cartes prépayées.
6. En particulier, DiversityCanada a indiqué que le Conseil avait commis des erreurs de droit et de fait :
 - en omettant d'étayer suffisamment le bien-fondé de sa décision, manquant ainsi à son devoir d'équité procédurale;
 - en ne tenant pas compte des faits pertinents, ce qui a ainsi mené à une conclusion déraisonnable;
 - en omettant de tenir compte du principe d'enrichissement injuste en ce qui a trait à la saisie de soldes cumulés précédents qui ne sont pas liés aux soldes présumés « expirés ».
7. DiversityCanada a demandé au Conseil ce qui suit :
 - d'abroger la section J du Code sur les services sans fil;
 - de tenir une nouvelle audience, devant un nouveau comité d'audition, au sujet de l'expiration des soldes des comptes relatifs aux services sans fil prépayés;
 - de permettre à tout intéressé de déposer des interventions dans le cadre de la nouvelle audience et de donner la possibilité de déposer de nouveaux éléments de preuve pour étayer le bien-fondé du maintien ou de l'élimination de l'expiration des soldes des comptes relatifs aux services sans fil prépayés;
 - d'approuver la demande d'attribution de frais de DiversityCanada liée à la présente demande.
8. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de la demande de DiversityCanada de la part de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), de Vaxination Informatique (Vaxination) et d'un citoyen, M. Ben Klass. On peut consulter sur le site Web du

Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 17 octobre 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.

Positions des parties

9. DiversityCanada a fait valoir que, dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil n'avait donné aucune raison pour rejeter les arguments et les éléments de preuve présentés par DiversityCanada concernant les dates d'expiration associées aux cartes prépayées. Dans l'instance liée au Code sur les services sans fil, DiversityCanada a soutenu : i) que le Conseil devrait interdire les dates d'expiration associées aux cartes prépayées, car les fournisseurs de services sans fil n'informent pas les clients que ces services ont une date d'expiration et mettent plutôt l'accent sur les restrictions quant à l'utilisation; ii) que les fournisseurs de services sans fil s'enrichissent de manière injuste en saisissant les soldes des clients lorsque les délais d'utilisation expirent et iii) que les cartes prépayées correspondent aux cartes-cadeaux ou aux cartes d'achat prépayées, et que le Conseil devrait être cohérent par rapport aux lois provinciales, lesquelles interdisent que de telles cartes comportent une date d'expiration.
10. DiversityCanada a indiqué que le paragraphe 349¹ était le seul paragraphe de la décision relative au Code sur les services sans fil traitant de l'expiration des soldes de comptes relatifs à des services prépayés, lequel n'énonce qu'une conclusion du Conseil dénuée de motifs qui expliquent comment et pourquoi le Conseil en est arrivé à cette conclusion. DiversityCanada a soutenu que, compte tenu des éléments de preuve contradictoires présentés par les parties, le Conseil devait motiver sa décision dans le cadre de l'obligation qui lui incombe de respecter les principes de justice naturelle et d'équité procédurale. DiversityCanada a affirmé que le défaut du Conseil d'indiquer les motifs de sa décision l'a empêchée de considérer de façon éclairée les motifs d'en appeler, et que cela constitue donc une erreur de droit.
11. DiversityCanada a fait valoir qu'elle a longuement démontré, dans le cadre de l'instance liée au Code sur les services sans fil, qu'aucun élément de preuve n'appuyait le bien-fondé de l'allégation des fournisseurs de services sans fil selon laquelle les ententes relatives aux services sans fil prépayés signifient que les clients paient pour accéder au réseau pour une durée précise. De plus, DiversityCanada a soutenu qu'elle avait démontré que les sommes additionnelles versées pour renflouer un compte sont présentées aux clients par les fournisseurs de services sans fil sur

¹ Le paragraphe 349 s'énonce ainsi :

Le Conseil estime que les éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance ne justifient pas la demande des consommateurs selon laquelle les FSSF [fournisseurs de services sans fil] doivent reporter indéfiniment leurs minutes prépayées non utilisées. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les services sans fil, y compris les services de cartes prépayées, donnent un accès au réseau, assorti de restrictions particulières quant à l'utilisation, propre à chaque aspect du service, pour une période donnée. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'exiger que les services soient fournis au-delà des limites énoncées dans l'entente de prestation de services.

leurs réseaux comme des soldes en caisse que les clients peuvent utiliser pour acheter des biens et des services.

12. DiversityCanada a déclaré que la question des éléments de preuve s'applique également pour ce qui est de déterminer si les fonds des comptes des clients sont confisqués à l'expiration d'une carte prépayée ou s'ils sont simplement perçus comme paiement pour certains services à la fin d'une période d'utilisation précise. DiversityCanada a déclaré que les fournisseurs de services sans fil ont indiqué lors de l'instance que les soldes liés aux services sans fil prépayés ne comportent pas en général de date d'expiration, mais plutôt une période d'utilisation débutant lorsque le solde est activé. Toutefois, DiversityCanada a fait remarquer qu'elle avait déposé des documents dans lesquels les fournisseurs de services sans fil ont utilisé le terme « expiry » et « expiration ».
13. DiversityCanada a indiqué que la conclusion du Conseil de ne pas interdire les dates d'expiration associées aux cartes prépayées est déraisonnable, car le Conseil a omis de tenir compte du principe d'enrichissement injuste. DiversityCanada a soutenu lors de l'instance que les fournisseurs de services sans fil s'enrichissent injustement lorsqu'ils saisissent les soldes des comptes des clients. De plus, DiversityCanada a fait valoir que les soldes cumulés précédents ne sont pas liés à l'entente conclue entre le client et le fournisseur de services sans fil concernant la somme additionnelle versée la plus récente et que, par conséquent, il n'y a aucun fondement juridique en vertu duquel les fournisseurs de services sans fil peuvent s'enrichir en saisissant de tels soldes à la date d'expiration de la somme additionnelle versée la plus récente.
14. DiversityCanada a soutenu qu'en concluant que les cartes prépayées sont des paiements pour des services précis pour une durée précise, le Conseil i) a rejeté l'argument d'enrichissement injuste invoqué par DiversityCanada en ce qui a trait à la somme additionnelle versée la plus récente et ii) a omis de tenir compte du principe d'enrichissement injuste concernant les soldes cumulés précédents non liés à la somme additionnelle versée la plus récente.
15. Vaxination et M. Klass ont appuyé la demande présentée par DiversityCanada.
16. Vaxination a indiqué que les conclusions du Conseil dans la décision relative au Code sur les services sans fil i) soulèvent un doute réel quant au bien-fondé de la décision; ii) recourent à une terminologie inappropriée; iii) vont à l'encontre des paragraphes 27(1) et 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* en ce qui a trait aux tarifs justes et raisonnables associés aux services de télécommunication; iv) ne tiennent pas compte des éléments de preuve présentés par certaines parties et v) ne tiennent pas compte de la preuve que le Conseil aurait pu obtenir dans le cadre d'une demande de renseignements (c'est-à-dire que le Conseil devrait avoir obtenu des renseignements au sujet des tarifs que les fournisseurs de services sans fil imposent pour les services prépayés afin de déterminer s'ils sont justes et raisonnables).

17. M. Klass s'est dit préoccupé de la pratique des fournisseurs de services sans fil de saisir les fonds inutilisés à l'expiration des cartes prépayées.
18. L'ACTS et SaskTel ont contesté le bien-fondé de la demande présentée par DiversityCanada.
19. L'ACTS a indiqué que, dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a expliqué, de manière raisonnable, sa conclusion au sujet des dates d'expiration associées aux cartes prépayées et a basé sa conclusion sur les constatations des faits à partir d'éléments de preuve clairs et suffisants. De plus, l'ACTS a soutenu que l'expiration des soldes liés à des services prépayés ne constitue pas un cas d'enrichissement injuste et que, de toute façon, la question de l'enrichissement injuste débordait le cadre de l'instance. Enfin, l'ACTS a fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande d'attribution de frais présentée par DiversityCanada, car celle-ci ne respecte pas les critères d'attribution de frais.
20. SaskTel a appuyé la position de l'ACTS et fait valoir que la demande présentée par DiversityCanada est sans fondement et devrait être rejetée.

Le Conseil a-t-il commis une erreur de fait ou de droit, comme DiversityCanada l'a soutenu, dans les conclusions qu'il a tirées au sujet des cartes prépayées?

21. Dans l'instance ayant mené à la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a reçu des mémoires de plus de 5 000 citoyens et organisations, et a examiné quelque 25 questions liées au contenu et à la clarté des contrats de service sans fil de détail. Étant donné la portée des éléments examinés et le nombre de mémoires reçus, on ne pouvait raisonnablement pas s'attendre à ce que le Conseil traite dans sa décision de manière détaillée de chaque élément de preuve déposé et de chaque argument avancé lors de l'instance. Dans le but de produire une décision concise relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a nécessairement résumé les positions, les éléments de preuve et les arguments de l'ensemble des parties.
22. Néanmoins, le Conseil fait remarquer qu'il a tenu compte de la position de DiversityCanada dans le cadre de l'instance. En fait, dans l'avis de consultation de télécom 2012-557-3, le Conseil a proposé, aux fins de discussion et d'observations, une version préliminaire du Code sur les services sans fil, laquelle comprenait la proposition de DiversityCanada quant à la date d'expiration des cartes prépayées, s'énonçant ainsi : « Le fournisseur de services sans fil ne peut pas imposer de date d'expiration aux crédits achetés pour l'utilisation des services prépayés ». De plus, le Conseil fait remarquer qu'il a abordé les arguments invoqués par DiversityCanada à plusieurs endroits de la décision relative au Code sur les services sans fil (soit au paragraphe 341 et aux paragraphes 347 à 349).
23. De plus, compte tenu des circonstances entourant l'instance, le Conseil estime qu'il a suffisamment justifié ses décisions i) de permettre que les cartes prépayées comportent une date d'expiration et ii) d'obliger les fournisseurs de services sans fil

à donner à leurs clients un préavis de sept jours au sujet de cette expiration afin de permettre à ceux-ci de recevoir un préavis suffisant pour renflouer leurs comptes s'ils choisissent de le faire.

24. Quoi qu'il en soit, en ce qui a trait à l'argument invoqué par DiversityCanada pour contester le bien-fondé de la conclusion du Conseil selon laquelle les services prépayés sont assujettis à des restrictions quant à la durée et à l'utilisation, le Conseil fait remarquer que plusieurs parties outre DiversityCanada, dont le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), ont déposé des exemples de contrats associés à des cartes prépayées. Le Conseil a également exigé que tous les fournisseurs de services sans fil déposent des exemplaires de leurs contrats, y compris des contrats associés à des services prépayés. Les modalités de ces contrats ont démontré clairement que les services prépayés sont assujettis à des restrictions quant à la durée et à l'utilisation. Le Conseil estime que les éléments de preuve versés au dossier de l'instance, y compris les contrats de services prépayés déposés par le PIAC, ont clairement contredit les arguments et les éléments de preuve que DiversityCanada a présentés.
25. Enfin, dans la mesure où la question de l'enrichissement injuste est liée au caractère raisonnable des tarifs qu'imposent les fournisseurs de services sans fil pour les services qu'ils offrent, le Conseil fait remarquer que la question débordait le cadre de l'instance.
26. À la lumière de tout ce qui précède, le Conseil conclut qu'il n'a pas, comme il était allégué par DiversityCanada, commis d'erreur de fait ou de droit en omettant de tenir compte de certains arguments et éléments de preuve présentés par cette partie ou en omettant de justifier suffisamment les motifs de sa décision relative au Code sur les services sans fil.

Conclusion

27. Le Conseil conclut que DiversityCanada n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé des conclusions du Conseil énoncées dans la décision relative au Code sur les services sans fil. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande présentée par DiversityCanada dans le but que soit revue et modifiée la politique réglementaire de télécom 2013-271, en vertu de l'article 62 de la *Loi*.

Demande d'attribution de frais

28. Le Conseil fait remarquer que, le 2 décembre 2013, DiversityCanada a déposé une demande d'attribution de frais distincte, précisant la somme demandée et joignant la documentation à l'appui. Le Conseil examinera donc de façon distincte la demande d'attribution de frais présentée par DiversityCanada, dans le contexte de la demande.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, 11 octobre 2012, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-1, 1^{er} novembre 2012; 2012-557-2, 21 décembre 2012; 2012-557-3, 28 janvier 2013; 2012-557-4, 11 février 2013 et 2012-557-5, 13 mars 2013