



Décision de télécom CRTC 2015-212

Version PDF

Ottawa, le 21 mai 2015

Numéro de dossier : 8620-P8-201405606

Centre pour la défense de l'intérêt public et Association des consommateurs du Canada – Demande concernant la conformité au Code sur les services sans fil du programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership et du programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications

Le Conseil rejette la demande présentée par le Centre pour la défense de l'intérêt public et l'Association des consommateurs du Canada dans laquelle ils demandaient au Conseil de conclure que le programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership et le programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications contreviennent au Code sur les services sans fil. Ces programmes sont conformes aux dispositions du Code sur les services sans fil concernant la prolongation et la résiliation de contrats et ce sont des exemples de plans et de services novateurs qui répondent aux besoins des consommateurs qui apprécient le côté pratique d'un programme d'achat avec reprise et de remplacement anticipé d'appareils.

Contexte

1. Le Code sur les services sans fil énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil) est un code de conduite obligatoire auquel doivent se conformer les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil). Le Code sur les services sans fil impose des exigences aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) pour faire en sorte que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire à la prise de décisions éclairées à propos des services sans fil, tout en favorisant l'établissement d'un marché plus dynamique. Ces règles permettent d'aplanir le plus possible les obstacles au choix des consommateurs souhaitant changer de fournisseur de services afin qu'ils puissent profiter plus fréquemment des nouveautés technologiques et d'offres concurrentielles. Elles permettent également aux consommateurs de comprendre leurs droits et leurs responsabilités à l'égard des services sans fil. Précisons que le Code sur les services sans fil est entré en vigueur le 2 décembre 2013.
2. Entre autres, le Code sur les services sans fil limite les frais de résiliation anticipée que les FSSF peuvent facturer. Il exige également que, si l'appareil est subventionné

dans le cadre d'un contrat, les frais de résiliation anticipée atteignent, si possible, 0 \$ à la fin d'une période d'au plus 24 mois, ce qui permet aux consommateurs de profiter d'offres concurrentielles au moins tous les deux ans. En outre, le Code sur les services sans fil exige que les FSSF qui offrent aux consommateurs un remplacement d'appareil leur expliquent clairement tous les changements apportés aux modalités du contrat découlant de l'acceptation du nouvel appareil, y compris toute prolongation de la période d'engagement visée par le contrat.

Demande

3. Le Conseil a reçu une demande du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et de l'Association des consommateurs du Canada (ACC) [collectivement PIAC/ACC], datée du 17 juin 2014, dans laquelle ceux-ci réclament au Conseil de conclure que le programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership (RCP) et le programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications (STC) [programmes] contreviennent au Code sur les services sans fil.
4. Le PIAC/ACC ont fait valoir que comme les frais des programmes Rogers Express et T-PLUS! ne sont pas remboursables en cas de résiliation anticipée, ils constituent des frais supplémentaires ou des pénalités qui s'ajoutent aux frais de résiliation anticipée. Le PIAC/ACC ont également soulevé d'autres questions relatives aux programmes, comme leur structure et leur fonctionnement, particulièrement en ce qui concerne leurs effets sur les principales modalités du contrat; la raison d'être des frais de programme; la possibilité offerte aux abonnés du programme de devenir propriétaires de leur appareil après avoir payé les frais de résiliation anticipée.
5. Le PIAC/ACC ont demandé que le Conseil enjoigne au RCP et à la STC de modifier leurs programmes, de sorte que tous frais payés par les abonnés aux programmes i) portent des intérêts équivalant au montant des dépôts de sécurité en vertu du Code sur les services sans fil et ii) soient remboursables, en entier, à la résiliation de l'abonnement, en tout temps, par l'abonné¹. Le PIAC/ACC ont demandé à ce que les abonnés qui ont déjà résilié leur abonnement aux programmes sans s'être prévalus de l'option de remplacement de leur appareil mobile se voient rembourser par le RCP ou la STC tous les frais de programme payés. En outre, le PIAC/ACC ont demandé que le Conseil enjoigne au RCP et à la STC de permettre aux abonnés d'acheter leur appareil, à tout moment, dès le paiement des frais de résiliation anticipée en suspens permis par le Code sur les services sans fil.
6. Le Conseil a reçu les interventions de Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), du RCP, de la STC et Vaxination Informatique (Vaxination). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 27 novembre 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

¹ Le PIAC/ACC n'ont pas établi de distinction entre les frais payés pour s'abonner au programme et ceux payés pour la garantie prolongée.

Les programmes Rogers Express et T-PLUS!

7. Rogers Express et T-PLUS! sont des programmes facultatifs, payables chaque mois, offerts aux nouveaux clients ou à ceux qui sont déjà clients du RCP ou de la STC respectivement, et qui signent un contrat de deux ans pour des services sans fil postpayés qui comprend un appareil subventionné. Après 12 mois de paiements consécutifs, les abonnés au programme peuvent remplacer leur appareil par un modèle plus récent, sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée. Les clients doivent donc signer un nouveau contrat de deux ans avec services postpayés pour le nouvel appareil.
8. Dans le cas du programme Rogers Express, on offre aux clients un rabais maximal de 250 \$ sur le coût du nouvel appareil, alors que pour le programme T-PLUS!, on n'offre pas de rabais aux clients sur le coût du nouvel appareil. De plus, les clients du programme T-PLUS! bénéficient automatiquement de la garantie prolongée, alors que les clients de Rogers Express peuvent choisir d'ajouter la garantie prolongée, moyennant des frais mensuels supplémentaires.
9. Dans le cas des deux programmes, les frais déjà payés mensuellement pour s'abonner au programme ne sont pas remboursables si le client décide de résilier son contrat avant terme ou de ne pas remplacer son appareil par un plus récent.
10. Le programme T-PLUS! a été lancé en septembre 2013 et est toujours offert. Le 17 octobre 2014, le Conseil a reçu une lettre du RCP dans laquelle l'entreprise annonçait que le programme Rogers Express, lancé en février 2014, n'était plus offert et qu'aucun nouvel abonné ne pourrait s'abonner à ce programme. Les clients qui sont déjà des abonnés de Rogers Express peuvent toutefois achever le programme.

Questions

11. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Les programmes contreviennent-ils aux règles établies dans le Code sur les services sans fil relativement aux frais de résiliation anticipée? La nature non remboursable des frais de programme constitue-t-elle un obstacle indu pour le client qui souhaite changer de fournisseur de services?
 - Les programmes contreviennent-ils aux règles du Code sur les services sans fil concernant la durée et la prolongation des contrats? L'exigence selon laquelle les clients doivent signer un nouveau contrat de deux ans lorsqu'ils remplacent leur appareil par un plus récent constitue-t-elle un obstacle indu pour le client qui souhaite changer de fournisseur de services?
 - L'information que le RCP et la STC offrent à leurs clients au sujet des programmes est-elle conforme à l'objectif du Code sur les services sans fil,

qui consiste à s'assurer que les clients disposent de renseignements clairs au sujet de leurs services sans fil?

- Empêche-t-on les abonnés aux programmes de devenir propriétaires de leur appareil?

Les programmes contreviennent-ils aux règles établies dans le Code sur les services sans fil relativement aux frais de résiliation anticipée? La nature non remboursable des frais de programme constitue-t-elle un obstacle indu pour le client qui souhaite changer de fournisseur de services?

12. Le PIAC/ACC ont soutenu que les frais payés pour les programmes sont en réalité des prépaiements pour un nouvel appareil. Ils ont fait valoir que les programmes exigent que les clients paient d'avance l'appareil. Toutefois, comme les frais payés pour s'abonner aux programmes ne sont jamais remboursables, ils deviennent des pénalités s'ajoutant aux frais de résiliation anticipée dans l'éventualité où le client déciderait de changer de fournisseur de services avant de s'être prévalu du remplacement de l'appareil en vertu de l'un des programmes. Le PIAC/ACC ont donc indiqué que ces frais enfreignent le Code sur les services sans fil en ce qui a trait à la limite des frais de résiliation anticipée.
13. Le PIAC/ACC ont aussi indiqué qu'en ne remboursant pas les frais de programme aux personnes qui se prévalent de leur droit de résiliation anticipée, le RCP et la STC limitent les abonnés dans leurs choix. Selon le PIAC/ACC, cet aspect des programmes dissuade les abonnés de changer de fournisseur de services.
14. Le RCP et la STC ont argué que les frais de programme ne sont pas des dépôts de garantie, ni des acomptes sur l'achat d'un nouvel appareil. Ils ont indiqué que les frais concernent plutôt l'adhésion aux programmes et les services rendus, plus précisément l'option offerte aux abonnés d'acheter avec reprise et de remplacer leur appareil avant la fin de leur contrat, sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée, de même que la garantie prolongée pour les abonnés de T-PLUS! et de Rogers Express qui choisissent d'acheter une telle garantie.
15. Le RCP et la STC ont indiqué que les programmes en question sont conformes au Code sur les services sans fil et que l'adhésion et la résiliation sont tout à fait facultatives. Ils ont fait valoir que les frais de résiliation anticipée sont seulement exigibles lorsque le client annule son entente de services sans fil avant terme, et non lorsqu'ils mettent fin à leur adhésion aux programmes. Le RCP et la STC ont aussi fait valoir que la manière dont les frais de résiliation anticipée sont calculés et appliqués est la même pour les abonnés aux programmes que pour les autres clients.
16. Vaxination est en faveur de la position du PIAC/ACC, à savoir que les programmes contreviennent au Code sur les services sans fil, mais cette entreprise a soutenu que les frais de programme constituent un remboursement accéléré de l'appareil subventionné plutôt qu'un dépôt en vue de l'achat d'un nouvel appareil. Vaxination

a donc fait valoir que les frais de programme doivent d'abord être utilisés pour abaisser ou éliminer les frais de résiliation anticipée dans l'éventualité où le client déciderait de résilier son contrat avant terme. Tout solde restant devrait être remboursé au client, avec intérêts. Cependant, Vaxination était d'avis que les frais payés pour des garanties prolongées ne doivent pas être remboursables, puisqu'ils s'entendent clairement de frais pour des services rendus.

17. Bell Mobilité s'est opposée à la demande du PIAC/ACC, soutenant que les programmes en cause ne contreviennent pas aux règles du Code sur les services sans fil concernant la résiliation anticipée ou les dépôts de garantie.

Résultats de l'analyse du Conseil

18. La section G.1(i) du Code sur les services sans fil stipule que « si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. »²
19. Le Conseil estime que les frais payés pour les programmes concernent les services rendus chaque mois, plus particulièrement l'option de remplacer un appareil mobile par un plus récent au milieu de la période d'un contrat de deux ans pour des services postpayés, sans avoir à payer les frais de résiliation anticipée, ce qui constitue une option qui n'est pas offerte aux autres clients des services sans fil. Par conséquent, rien ne justifie que l'on exige que les frais soient remboursables si un client met fin à son abonnement au programme ou annule son service sans fil avant d'avoir remplacé son appareil par un plus récent en vertu des modalités des programmes. Cela est conforme avec la décision du Conseil dans la politique relative au Code sur les services sans fil, selon laquelle les montants dus pour des services déjà rendus ne font pas partie des frais de résiliation anticipée; mais l'exigibilité de tels montants constitue une véritable obligation en vertu du contrat de service.
20. Le Conseil est d'accord avec les affirmations de Bell Mobilité, du RCP et de la STC, selon lesquelles les frais de programme s'appliquent indépendamment du mécanisme et du calcul des frais de résiliation anticipée parce qu'ils ne sont pas associés à la subvention de l'appareil. Le Conseil est également d'accord avec les observations de la STC et de Vaxination, selon lesquelles les frais payés pour les garanties prolongées concernent des services rendus, peu importe que le client demande une indemnisation en vertu de la garantie ou qu'il annule son contrat avant terme sans avoir remplacé son appareil pour un plus récent.
21. Compte tenu de ce qui précède et du fait que i) l'adhésion aux programmes est facultative et que ii) les clients sont informés des modalités au moment de l'adhésion, le Conseil conclut que les frais de programme n'enfreignent pas les frais

² Dans le Code sur les services sans fil, le terme « frais de résiliation anticipée » se définit comme suit : « les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement. »

de résiliation anticipée prévus dans le Code sur les services sans fil, ni ne constituent un obstacle indu au changement de fournisseur de services.

Les programmes contreviennent-ils aux règles du Code sur les services sans fil concernant la durée et la prolongation des contrats? L'exigence selon laquelle les clients doivent signer un nouveau contrat de deux ans lorsqu'ils remplacent leur appareil par un plus récent constitue-t-elle un obstacle indu pour le client qui souhaite changer de fournisseur de services?

22. Le PIAC/ACC ont soutenu qu'en exigeant du client qu'il signe un nouveau contrat de deux ans après seulement 12 mois, ledit contrat de deux ans devient en réalité un contrat de trois ans, ce qui, selon le PIAC/ACC, est interdit en vertu du Code sur les services sans fil. Ils ont soutenu que les programmes jouent sur la tendance qu'a le consommateur à éviter toute perte, afin de le motiver à renouveler, après un an d'adhésion au programme en question, son contrat de deux ans avec son fournisseur de services actuel, limitant ainsi ses choix sur le marché et présentant un obstacle indu au changement de fournisseur de services.
23. Le RCP et la STC ont fait valoir que les clients peuvent annuler leur adhésion en tout temps, sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée, ou ils peuvent changer de fournisseur de services en payant lesdits frais de résiliation anticipée, comme le permet le Code sur les services sans fil.

Résultats de l'analyse du Conseil

24. Le Code sur les services sans fil n'interdit pas les contrats de trois ans; dans la section G, il est plutôt indiqué que les frais de résiliation anticipée doivent atteindre 0 \$ à la fin d'une période d'au plus 24 mois lorsqu'un appareil subventionné est fourni dans le cadre du contrat. Cela permet de veiller à ce que les consommateurs puissent profiter d'offres concurrentielles ou remplacer leur appareil par un nouveau, au moins tous les deux ans.
25. Même si l'on incite les abonnés de Rogers Express et T-PLUS! à demeurer avec leurs fournisseurs de services pendant trois ans lorsqu'ils adhèrent au programme, ils auront l'occasion de remplacer leur appareil par un plus récent pendant cette période, et les règles relatives à la résiliation anticipée demeureront les mêmes (c.-à-d. que les frais de résiliation anticipée sont calculés de la même manière qu'ils le seraient pour les autres clients du RCP ou de la STC). En aucun cas les frais de résiliation associés à un contrat particulier ne dépassent 0 \$ après 24 mois, ce qui est conforme aux exigences prévues dans le Code sur les services sans fil.
26. En vertu des deux programmes, les clients sont informés que la signature d'un nouveau contrat de deux ans au moment de se prévaloir de l'option de remplacement de l'appareil constitue une condition du programme. Ils sont donc informés avant leur adhésion au programme que s'ils décident de se prévaloir de cette option, ils devront signer une nouvelle entente de deux ans. Cependant, les

clients ne sont pas tenus de maintenir leur adhésion au programme pour éviter de payer des frais de résiliation anticipée.

27. Par conséquent, les programmes ne contreviennent pas aux règles du Code sur les services sans fil sur la durée et la prolongation des contrats, puisque les frais de résiliation atteignent toujours 0 \$ à la fin d'une période d'au plus 24 mois, sinon ils sont exclus par le fournisseur de services. En outre, l'exigence selon laquelle le client doit signer un nouveau contrat de deux ans au moment du remplacement de l'appareil est conforme aux règles sur la prolongation de contrats du Code sur les services sans fil, comme il est indiqué à la section G.6(iii)³, puisque les clients sont informés de cette exigence avant d'adhérer aux programmes. Enfin, étant donné la nature facultative des programmes, le Conseil conclut que l'exigence selon laquelle le client doit signer un nouveau contrat de deux ans au moment de remplacer son appareil avant terme n'introduit pas d'obstacle indu pour le client qui souhaite changer de fournisseur de services.

L'information que le RCP et la STC offrent à leurs clients au sujet des programmes est-elle conforme à l'objectif du Code sur les services sans fil, qui consiste à s'assurer que les clients disposent de renseignements clairs au sujet de leurs services sans fil?

28. Le PIAC/ACC ont fait valoir que les programmes sont ambigus en ce qui a trait, par exemple, aux principales modalités du contrat. Vaxination s'accorde avec le PIAC/ACC pour dire que les programmes ne sont pas suffisamment clairs, à la lumière de l'information accessible sur les sites Web des programmes. Le RCP a fait valoir que les clients sont toujours informés des modalités du programme Rogers Express avant d'accepter d'adhérer ou de renouveler leur adhésion au programme. Quant à elle, la STC a fait valoir que l'information sur le programme T-PLUS! est toujours communiquée de manière à présenter clairement les attributs sous-jacents des services du programme.
29. En ce qui concerne la revendication du PIAC/ACC selon laquelle les abonnés aux programmes ont été tenus dans le doute concernant les principales modalités du contrat, comme les frais de services mensuels minimums et le total des frais de résiliation anticipée, le RCP et la STC ont précisé que les principales modalités du contrat ne sont pas touchées par la participation des clients aux programmes.

Résultats de l'analyse du Conseil

30. Les modalités des programmes sont clairement énoncées dans le contrat et les documents connexes fournis au client au moment de l'adhésion. Celui-ci a accès à l'information dont il a besoin pour prendre une décision éclairée et déterminer si le

³ La section G.6(iii) du Code sur les services sans fil stipule que « 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. »

programme répond à ses besoins. Disposant de renseignements clairs dans les modalités des programmes, les consommateurs sont en mesure d'évaluer la pertinence d'un service d'échange et de remplacement anticipé en regard de la probabilité qu'ils changent de fournisseur de services avant qu'ils puissent procéder au remplacement de leur appareil. Au moment d'évaluer ces facteurs, il revient au consommateur de déterminer si la nature non remboursable des frais constitue un trop grand risque et si le programme en vaut la chandelle dans sa situation particulière.

Empêche-t-on les abonnés aux programmes de devenir propriétaires de leur appareil?

31. Le PIAC/ACC ont fait valoir que la manière dont fonctionnent réellement les programmes demeure ambiguë, y compris en ce qui concerne la capacité des clients à acheter leur appareil sur-le-champ.
32. Le PIAC/ACC ont indiqué qu'en vertu des programmes, un client ne peut pas être propriétaire de son appareil avant la fin de son adhésion au programme et après avoir payé le solde restant de la subvention de l'appareil, perdant alors tous les frais versés dans le programme. Le PIAC/ACC ont demandé que le Conseil enjoigne au RCP et à la STC de permettre aux abonnés des programmes d'acheter leur appareil, à tout moment, dès le paiement des frais de résiliation anticipée en suspens permis par le Code sur les services sans fil.

Résultats de l'analyse du Conseil

33. Comme condition pour se prévaloir de l'option de remplacement anticipé, les abonnés des programmes doivent échanger leur appareil pour en obtenir un plus récent. Cette exigence est énoncée dans les modalités des deux programmes. Si un client décide de conserver son appareil plutôt que de le remplacer par un plus récent avant la fin de son contrat, il peut annuler son adhésion au programme et payer le solde de la subvention de l'appareil (c.-à-d. les frais de résiliation anticipée) et ainsi devenir entièrement propriétaire de l'appareil. En revanche, s'il souhaite éviter de payer les frais de résiliation anticipée, le client peut annuler son abonnement au programme et attendre la fin de son contrat de deux ans; à ce moment, la subvention de l'appareil aura été entièrement payée. Le Conseil estime que son intervention n'est donc pas nécessaire, puisque rien n'empêche les abonnés aux programmes de devenir propriétaires de leur appareil.

Conclusion

34. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande du PIAC/ACC.

Autres questions

35. Bell Mobilité a dressé une liste des caractéristiques qu'elle considère comme essentielles aux programmes de remplacement anticipé, et elle a demandé que le

Conseil émette une déclaration confirmant que ces caractéristiques sont conformes au Code sur les services sans fil.

36. La demande du PIAC/ACC concerne précisément les programmes Rogers Express du RCP et T-PLUS! de la STC. Ainsi, la demande de Bell Mobilité ne s'inscrit pas dans la portée de la présente instance.

Secrétaire général

Document connexe

- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013