



Avis de consultation de télécom CRTC 2022-100

Version PDF

Ottawa, le 5 avril 2022

Dossier public : 1011-NOC2022-0100

Instance de justification et appel aux observations – Le Code sur les services sans fil – Prix de détail suggéré par le fabricant

Date limite de dépôt des interventions : 20 avril 2022

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Code sur les services sans fil est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. Le Conseil a créé le Code sur les services sans fil pour éviter les factures-surprises et pour aider les Canadiens à comprendre leur contrat de services sans fil et à changer de fournisseur de services.

Un objectif particulier du Code sur les services sans fil est d'éliminer les obstacles qui empêchent les Canadiens de profiter des offres concurrentielles. L'un des moyens d'y parvenir est de réduire les frais de résiliation anticipée. Ainsi, le Code sur les services sans fil limite le montant de tous frais de résiliation anticipée à la valeur de la subvention de l'appareil fournie dans le cadre du contrat, et demande aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) de calculer ces frais en utilisant le moindre montant entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du fournisseur de services sans contrat. Les FSSF ne doivent pas facturer au client des frais ou des pénalités autres que les frais de résiliation anticipée.

Récemment, le Conseil a été informé d'une certaine ambiguïté concernant l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant ». Le Conseil amorce donc une instance pour examiner cette question et a adopté l'avis préliminaire selon lequel le prix courant d'un appareil mobile sans fil tel que publié par le fabricant d'équipement d'origine doit être considéré *de facto* comme le prix de détail suggéré par le fabricant aux fins de la section G. du Code sur les services sans fil.

Contexte

Code sur les services sans fil

1. Le Code sur les services sans fil a été établi dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil)¹. En tant que code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données

¹ Le Code sur les services sans fil se trouve à l'annexe 1 de la politique relative au Code sur les services sans fil.

sans fil mobiles de détail, il donne aux Canadiens plusieurs moyens d'agir. Il leur permet d'obtenir et de comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil; il met en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil au besoin; et il contribue à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.

2. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a fait remarquer que les frais élevés de résiliation anticipée constituent un obstacle pour les clients qui souhaitent changer de fournisseur de services sans fil (FSSF). Par conséquent, le Conseil a imposé des restrictions sur les frais de résiliation anticipée afin de réduire au maximum le coût pour le consommateur qui change de FSSF. Par exemple, le Conseil a limité les frais de résiliation anticipée maximaux au montant restant de toute subvention de l'appareil qui était offerte au moment où le client a conclu le contrat.
3. Pour établir la formule des frais de résiliation anticipée au paragraphe 235 de la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a énoncé ce qui suit :

Lors du calcul des frais de résiliation anticipée, (i) la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil mobile moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat; et (ii) 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 FSSF.

4. Le Conseil a également affirmé ce qui suit dans la politique relative au Code sur les services sans fil :

378. [...] comme pour n'importe quel nouvel ensemble de règles, il pourrait y avoir des problèmes d'interprétation non prévus. Pour assurer le plus grand bénéfice pour les consommateurs, si une partie du Code ou du contrat d'un consommateur est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le consommateur.

379. De plus, si un FSSF ou un autre intéressé n'est pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil ou de la présente décision, il peut demander des directives ou une interprétation du Conseil. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

5. Le Conseil a maintenu les dispositions susmentionnées dans son examen du Code sur les services sans fil dans la politique réglementaire de télécom 2017-200 (examen du Code sur les services sans fil).

6. Le Code sur les services sans fil et l'examen du Code sur les services sans fil ont été établis conformément aux Instructions de 2006². En 2019, de nouvelles instructions ont été publiées dans le cadre de la *Loi sur les télécommunications*. Les Instructions de 2019³ ordonnent au Conseil d'examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

Lettre de Québecor Média inc. au Conseil

7. Le 10 mars 2021, Québecor Média inc. (Québecor) a déposé une lettre au Conseil dans laquelle elle affirmait que, dans le cadre de sa surveillance du marché des services sans fil, elle a observé que Bell Mobilité inc. (Bell), Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) et TELUS Communications Inc. (TELUS) semblent gonfler le prix de détail de leurs appareils mobiles. Cette affirmation était fondée sur une comparaison de ces prix avec les prix de détail mentionnés par les fabricants d'équipement d'origine qui vendent également des appareils directement aux consommateurs, ce que Québecor appelle le prix de détail suggéré par le fabricant.
8. Québecor a fait valoir qu'il s'agit d'un problème parce que le prix de détail est généralement le point de départ à partir duquel les FSSF offrent une série de rabais. Avec ces rabais, le client finit par payer à l'avance à son fournisseur un prix de détail inférieur. Cependant, le prix initial, avant l'application des rabais, est le prix qui détermine les frais de résiliation anticipée applicables si un client résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement. Québecor a fait valoir que ce prix est gonflé, et que les frais de résiliation anticipée sont donc également gonflés. Québecor a soutenu que cette pratique est en violation de la section G. du Code sur les services sans fil.

Réponses de Bell, de RCCI et de TELUS

9. Bell, RCCI et TELUS ont répondu dans des lettres distinctes au Conseil. Chaque entreprise a affirmé qu'elle se conforme au Code sur les services sans fil et que les allégations de Québecor ne sont pas fondées. RCCI a déposé une justification détaillée de sa position, laquelle était partagée par Bell et TELUS.
10. RCCI a déclaré que les FSSF, y compris Québecor, sont libres d'établir leurs propres modèles de prix pour attirer les clients, et que les prix de détail des fabricants d'équipement d'origine ne sont pas des prix de détail suggérés par le fabricant; ce sont en fait des prix que les fabricants d'équipement d'origine, qui ne font pas communément de vente au détail, présentent à l'occasion pour orienter les détaillants.

² Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

RCCI a fait valoir que, bien que certains fabricants d'équipement d'origine disposent désormais de leurs propres canaux de vente et font eux-mêmes des offres de vente au détail, il ne faut pas confondre ces prix avec les prix de détail suggéré par le fabricant.

11. RCCI a fait valoir qu'il n'existe pas de prix de détail suggéré par le fabricant généralement fiable sur le marché canadien pour les appareils sans fil. L'entreprise a fait remarquer que, contrairement à un fabricant d'équipement d'origine, elle doit faire en sorte que ses prix de détail reflètent également les divers coûts supplémentaires qu'elle assume pour vendre ces appareils, tels que les coûts de distribution élevés, les coûts causés par la fraude, les risques de mauvais créditeurs et les coûts pour la perte d'inventaire dans l'entrepôt) et les retours.
12. Dans une lettre datée du 20 avril 2021, Québecor a répondu en rejetant l'affirmation de Bell, de RCCI et de TELUS selon laquelle il n'existe pas de prix de détail suggéré par le fabricant sur le marché canadien. L'entreprise a fait valoir que lorsqu'un fabricant vend ses propres appareils au détail, ce prix devient *de facto* le prix de détail suggéré par le fabricant.
13. Le 23 avril 2021, le Centre pour la défense de l'intérêt public a déposé une lettre au Conseil soutenant les affirmations de Québecor.
14. Ces lettres peuvent être consultées dans le dossier public de la présente instance.

Analyse du Conseil

15. Étant donné que le Code sur les services sans fil précise que les fournisseurs de services, lorsqu'ils calculent les frais de résiliation anticipée, doivent utiliser le moindre montant entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix fixé par le FSSF, le Conseil estime que sans une définition officielle du prix de détail suggéré par le fabricant sur le marché canadien, les FSSF doivent calculer les frais de résiliation anticipée en utilisant le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du FSSF sans contrat. Cependant, il semble que la plupart des FSSF ne proposent pas de vente d'appareils sans fil sans contrat.
16. Étant donné que ni le prix de détail suggéré par le fabricant ni le prix fixé par le FSSF pour l'appareil sans contrat ne semble constituer une mesure fiable sur laquelle les FSSF pourraient calculer les frais de résiliation anticipée, le Conseil estime que la section G.2.ii.b) du Code des services sans fil est ambiguë et exige une clarification. Par conséquent, le Conseil n'estime pas qu'il soit approprié pour le moment d'évaluer si Bell, RCCI et TELUS ne se conforment pas à cette disposition du Code sur les services sans fil.

Interprétation appropriée du Code sur les services sans fil

17. Le préambule du Code sur les services sans fil donne des directives sur l'interprétation du Code sur les services sans fil. Il énonce :
- a. Si une partie du Code ou d'un contrat de services sans fil est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client.
 - b. Un fournisseur de services ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services.
 - c. Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs de Code et de toute disposition particulière du Code, se référer à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 et à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200.
18. Le Conseil fait remarquer que l'objectif énoncé du Code sur les services sans fil est de permettre aux consommateurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) de mieux connaître leurs droits et leurs obligations associés à leurs contrats avec les FSSF. Le Code sur les services sans fil énonce qu'il
- i. aidera les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil;
 - ii. au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil;
 - iii. contribuera à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.
19. Bien que le Conseil n'ait pas explicitement expliqué les raisons pour lesquelles il a utilisé l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant » dans la section G.2.ii.b) du Code sur les services sans fil, son intention, comme pour les autres limites qu'il a imposées aux frais de résiliation anticipée dans le Code, était de réduire au maximum les cas où les frais de résiliation anticipée étaient artificiellement gonflés. Par exemple, le Conseil a déterminé que si un client résilie un contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client d'autres frais ou pénalités que les frais de résiliation anticipée, qui ne peuvent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil, et qu'aucuns frais de résiliation anticipée ne peuvent être facturés si aucun appareil subventionné n'a été fourni dans le cadre du contrat. En limitant le montant que les FSSF peuvent facturer dans le cadre de frais de résiliation anticipée strictement au montant restant dû sur une subvention d'appareil, la conclusion du Conseil permet d'éviter que les frais de

résiliation anticipée ne soient artificiellement gonflés par des frais de service supplémentaires. En outre, en ordonnant aux FSSF d'utiliser le moindre montant entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix fixé par les FSSF, le Conseil a clairement cherché à réduire au maximum tous frais de résiliation anticipée potentiels. Cela serait conforme aux objectifs définis dans le Code, à savoir réduire au maximum les obstacles que rencontrent les consommateurs pour changer de FSSF et créer un marché plus dynamique.

20. À titre préliminaire, le Conseil estime que l'interprétation de Québecor de l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant », à savoir que le prix auquel un fabricant d'équipement d'origine vend ses propres appareils au détail devient *de facto* le prix de détail suggéré par le fabricant, est conforme aux objectifs du Code sur les services sans fil. En outre, les pratiques actuelles des FSSF à cet égard, qu'elles soient ou non techniquement non conformes au Code sur les services sans fil, semblent aller à l'encontre des objectifs du Code sur les services sans fil.
21. Le Conseil estime donc que la section G. du Code sur les services sans fil exige une clarification.
22. L'avis préliminaire du Conseil est que le prix courant d'un appareil mobile sans fil tel que publié par le fabricant d'équipement d'origine doit être estimé *de facto* comme le prix de détail suggéré par le fabricant aux fins de la section G. du Code sur les services sans fil.

Appel aux observations

23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil amorce par les présentes une instance publique pour étudier l'avis préliminaire du Conseil selon lequel le prix courant d'un appareil mobile sans fil tel que publié par le fabricant d'équipement d'origine doit être estimé *de facto* comme le prix de détail suggéré par le fabricant aux fins de la section G. du Code sur les services sans fil.
24. De plus, le Conseil s'attend à ce que les FSSF considèrent le prix courant d'un appareil mobile sans fil, tel que publié par le fabricant d'équipement d'origine, *de facto* comme le prix de détail suggéré par le fabricant aux fins de la section G. du Code sur les services sans fil, jusqu'à ce que le Conseil publie une décision sur cette question.
25. Le Conseil rappelle aux FSSF que si eux ou d'autres intéressés ne sont pas certains de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil ou du présent avis, ils peuvent demander au Conseil des directives ou une interprétation à tout moment.

Procédure

26. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles

concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

27. Bell, le Centre pour la défense de l'intérêt public, Québecor, RCCI et TELUS sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **20 avril 2022**.
28. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **20 avril 2022**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
29. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
30. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
31. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **25 avril 2022**.
32. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
33. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
34. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles

(p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des lignes directrices pour la préparation des documents en formats accessibles.

35. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

36. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou le cas échéant, la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

37. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

38. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

39. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront

versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

40. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
41. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
42. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

43. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « Instance publiques (consultations) ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis
44. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 3 juin 2013
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010