



Décision de télécom CRTC 2022-294

Version PDF

Référence : 2022-100

Ottawa, le 28 octobre 2022

Dossier public : [1011-NOC2022-0100](#)

Le Code sur les services sans fil – Clarification de l’expression « prix de détail suggéré par le fabricant »

Sommaire

Le Conseil clarifie la définition de l’expression « prix de détail suggéré par le fabricant » (PDSF) fournie dans la politique réglementaire de télécom 2013-271. Il précise que le prix courant d’un appareil sans fil mobile tel que publié par le fabricant d’équipement d’origine (FEO) sur le site Web canadien du FEO au moment de la conclusion d’un contrat est réputé être le PDSF aux fins de la section G du Code sur les services sans fil, si le FEO ne fournit pas de PDSF aux fournisseurs de services sans fil (FSSF). Cela ne s’applique qu’aux frais de résiliation anticipée, et les FSSF sont toujours libres d’établir leurs propres tarifs de détail pour les appareils sans fil mobile.

Le Conseil **ordonne** aux FSSF de recueillir et de mettre à jour les données concernant le PDSF sur une base mensuelle, et de conserver les données historiques du PDSF pour les mettre à la disposition de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) sur demande. Le Conseil s’attend à ce que chaque FSSF recueille ces renseignements de manière constante (c.-à-d. le 1^{er} de chaque mois).

Contexte

1. En mars et avril 2021, le Conseil a reçu une série de lettres de Bell Mobilité inc. (Bell), de Québecor Média inc. au nom de sa filiale Vidéotron ltée (Vidéotron), de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) et de TELUS Communications Inc. (TCI). Dans ces lettres, Vidéotron a fait valoir que Bell, RCCI et TCI semblent gonfler le prix de détail de leurs appareils sans fil mobiles, notamment les appareils Samsung et Google, lorsque ce prix de détail est comparé au prix de détail indiqué par le fabricant d’équipement d’origine (FEO) de ces appareils. Vidéotron a argué que cette inflation des prix fait en sorte que les clients payent des frais de résiliation anticipée (FRA) artificiellement élevés et qu’elle est contraire au Code sur les services sans fil. Bell, RCCI et TCI ont répondu que les allégations de Vidéotron ne sont pas fondées. Elles ont ajouté que les prix de détail indiqués par les FEO ne doivent pas être confondus avec les prix de détail suggérés par le fabricant (PDSF), et que les PDSF n’existent pas en fait pour les appareils sans fil mobiles sur le marché canadien des télécommunications. Vidéotron a rejeté l’affirmation de Bell, de RCCI et de TCI selon laquelle il n’existe pas de PDSF sur le marché canadien,

indiquant que lorsqu'un fabricant vend ses propres appareils au détail, le prix de vente devient le PDSF *de facto*.

2. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a fait remarquer que le Code sur les services sans fil (Code) :
 - aidera les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil;
 - au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil;
 - contribuera à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.
3. [Le Code sur les services sans fil simplifié](#) donne des directives sur la façon dont le Code devrait être interprété, énonçant que :
 - 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.
 - 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.
 - 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 du Code et de toute disposition particulière du Code, se référer aux politiques réglementaires de télécom 2013-271 et 2017-200.
4. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a également déclaré que :

[...] 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.

Instance

5. En avril 2022, le Conseil a amorcé l'avis de consultation de télécom 2022-100, qui visait à clarifier l'ambiguïté concernant l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant » telle qu'elle est énoncée dans la politique relative au Code sur les services sans fil, dans laquelle le Conseil a affirmé 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.

6. Dans l'avis de consultation de télécom 2022-100, le Conseil a affirmé comme avis préliminaire, que le prix courant d'un appareil sans fil mobile tel que publié par le FEO doit être considéré *de facto* comme le PDSF aux fins de la section G du Code sur les services sans fil.
7. Le Conseil a reçu des interventions de Bell; de Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); de RCCI; de TCI; de Vidéotron; du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST); et de Vaxination Informatique (Vaxination).

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Le Conseil devrait-il reporter l'ajout de cette clarification du Code sur les services sans fil jusqu'au prochain examen du Code sur les services sans fil?
 - Le Conseil avait-il raison dans son avis préliminaire?

Le Conseil devrait-il reporter l'ajout de cette clarification du Code sur les services sans fil jusqu'au prochain examen du Code sur les services sans fil?

Positions des parties

9. Bell a indiqué que l'avis préliminaire du Conseil constitue une modification du Code sur les services sans fil. Bell, RCCI et TCI ont toutes indiqué que toute évaluation et modification des dispositions relatives aux FRA dans le Code sur les services sans fil devrait être faite dans le contexte d'un examen du Code sur les services sans fil qui sera complet et fondé sur des éléments de preuve.
10. Vidéotron a argué que le Conseil ne devrait pas attendre le prochain examen formel du Code sur les services sans fil pour le clarifier.

Analyse du Conseil

11. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil s'est réservé le droit de publier des lignes directrices d'application générale au besoin, ce qu'il a fait

à plusieurs reprises dans le passé¹. Le Conseil n'estime pas que ce processus diffère des clarifications du Code sur les services sans fil qu'il a déjà publiées.

12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil va de l'avant avec sa clarification du Code sur les services sans fil, plutôt que de retarder sa conclusion jusqu'au prochain examen du Code sur les services sans fil.

Le Conseil avait-il raison dans son avis préliminaire?

Parties en faveur de l'avis préliminaire du Conseil

13. Dans son intervention, Vidéotron a réitéré les arguments qu'elle avait avancés dans sa lettre initiale et était d'accord avec l'avis préliminaire du Conseil. Elle a en outre expliqué que son expérience montre que le PDSF des FSSF comprend déjà une marge pour couvrir les coûts d'exploitation des FSSF et que le PDSF proposé par le fabricant est généralement le même que le prix de détail pour la vente directe de Vidéotron.
14. Eastlink a indiqué qu'elle est d'accord avec le Conseil pour dire que le Code sur les services sans fil vise clairement à limiter les FRA en fonction du PDSF. Elle a également indiqué qu'elle convenait que le fait d'estimer le prix du FEO comme le PDSF réduit les obstacles auxquels font face les consommateurs pour changer de FSSF et contribue à créer un marché plus concurrentiel. Elle a ajouté que, bien qu'il n'existe pas de définition officielle du PDSF sur le marché canadien des appareils sans fil mobiles, le prix utilisé par le FEO est un substitut raisonnable.
15. Le CDIP a généralement soutenu l'avis préliminaire du Conseil, mais a proposé que, par souci de clarté, le terme « *de jure* », qui signifie « de plein droit », soit utilisé à la place de « *de facto* » et que le PDSF « *de jure* » aux fins de la section G du Code sur les services sans fil soit défini comme les prix non soldés des appareils sans fil mobiles tels qu'ils sont vendus directement aux consommateurs par le FEO par l'intermédiaire de sa division « vente au détail », généralement sur les sites Web de vente au détail du FEO. Le CDIP a également reconnu qu'en l'absence de réglementation des tarifs de détail, les FSSF sont libres de fixer le prix de leurs appareils et services sans fil mobiles en fonction de la dynamique concurrentielle du marché. Il a ajouté que, toutefois, la présente instance concerne spécifiquement la tarification utilisée pour les calculs des FRA, et non la tarification des appareils.
16. Dans son mémoire, Vaxination a argué que dans les cas où un appareil sans fil mobile est disponible directement auprès du fabricant, un PDSF explicite est indiqué. Elle a soulevé la question du fait que certains appareils sans fil mobiles bas de gamme ne sont pas vendus directement par leur fabricant, de sorte qu'une politique doit tenir compte des cas où le PDSF est connu et des cas où il ne l'est pas. Vaxination a également indiqué que les entreprises devraient être tenues d'afficher

¹ Voir les [Décisions du CRTC liées au Code sur les services sans fil](#).

le PDSF de chaque appareil sans fil mobile sur leur site Web, et que dans les cas où l'appareil sans fil mobile est exclusif à un FSSF sans PDSF, il devrait être indiqué comme « exclusif à ». Vaxination a ajouté que les FSSF sont toujours libres de vendre des appareils sans fil mobiles à un prix supérieur au PDSF, mais que les règles sur les FRA forceraient la majoration à être incluse dans l'acompte initial de l'appareil plutôt que par des paiements mensuels.

Parties neutres à l'égard de l'avis préliminaire du Conseil

17. La CPRST a indiqué qu'elle est d'accord avec le Conseil pour dire que l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant » est ambiguë. Elle a indiqué qu'elle avait reçu deux plaintes concernant l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant », dans lesquelles les clients alléguaient que le prix de détail du FSSF pour un appareil différerait du prix publié par le FEO. Dans les deux plaintes, les FSSF ont adopté la position selon laquelle le prix publié du FEO n'était pas le PDSF. Une plainte a été résolue avant que la CPRST n'enquête sur le problème. Dans l'autre plainte, la CPRST a demandé une copie du contrat entre le FEO et le FSSF, mais le contrat ne précisait pas le PDSF. En fin de compte, la CPRST a considéré le PDSF comme étant le prix publié par le FSSF pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du FSSF sans contrat.
18. La CPRST a demandé que si le Conseil confirmait son propre avis préliminaire, il devrait indiquer comment les données historiques devraient être mises à la disposition de la CPRST, et par qui, étant donné que les prix publiés par les FEO peuvent changer au fil du temps. La CPRST a argué que l'administration du Code sur les services sans fil en ce qui concerne le PDSF continuera d'être difficile autrement.

Parties opposées à l'avis préliminaire du Conseil

19. Bell, RCCI et TCI ont toutes déposé des interventions dans lesquelles elles se sont opposées à l'avis préliminaire du Conseil. Elles ont argué que l'avis préliminaire est irréaliste en pratique et que le Code sur les services sans fil n'a pas besoin d'être clarifié. Chacun de ces arguments est résumé ci-dessous.

L'avis préliminaire est irréaliste en pratique

20. RCCI a indiqué que l'avis préliminaire serait irréaliste puisqu'il présume i) qu'il existe une source unique et facilement accessible pour chaque prix publié par le FEO pour tous les appareils sans fil mobiles vendus par les FSSF; ii) que les prix publiés par les FEO sont stables; et iii) qu'il existe une distinction claire entre les prix « soldés » et les prix « non soldés ». Selon RCCI, si le Conseil n'aborde pas ces aspects pratiques, il introduirait une nouvelle ambiguïté et des coûts considérables qui causeraient un préjudice important.
21. RCCI a argué que les sites Web des FEO n'indiquent pas les prix de tous les appareils vendus par les FSSF (p. ex. il n'y a pas de prix publié pour les appareils « d'occasion certifiés »), que certains FEO ne publient pas du tout de prix sur leurs

sites Web et que les FEO modifient régulièrement les prix de leurs appareils en fonction du cycle de vie des produits et d'autres facteurs. RCCI s'est interrogée sur la fréquence et la rapidité avec lesquelles les FSSF seraient tenus de mettre à jour les prix de leurs appareils et les contrats conclus avec les consommateurs en raison des changements déterminés par les FEO.

22. Si le Conseil devait confirmer son propre avis préliminaire, Bell a demandé que le Conseil fournisse des directives supplémentaires aux FSSF et à la CPRST sur la façon dont les FSSF devraient se conformer à cette définition compte tenu des considérations entourant sa mise en œuvre.

Le Code sur les services sans fil ne nécessite pas de clarification

23. Bell, RCCI et TCI ont indiqué que le Code sur les services sans fil ne nécessite pas de clarification, car aucun élément de preuve n'indique que les consommateurs aient subi un préjudice en raison de la façon dont elles interprètent actuellement le Code sur les services sans fil. Elles ont ajouté que l'avis préliminaire du Conseil aurait des répercussions sur l'abordabilité et la concurrence, et qu'il constitue une réglementation des tarifs.

Aucun élément de preuve de préjudice subi par les consommateurs

24. Bell et RCCI ont indiqué qu'il n'y a aucun élément de preuve déposé auprès du Conseil qui indique que les subventions aux appareils devraient correspondre au prix de détail offert par les FEO pour leurs appareils. Bell a indiqué que le fait que différents FSSF facturent des prix différents pour le même appareil est l'essence même d'un marché concurrentiel. RCCI a ajouté que le pouvoir de marché appartient aux grands FEO, et non aux FSSF, et a indiqué que les FEO ne subissent pas les mêmes coûts de distribution, d'approvisionnement, de fraude, de retour d'appareils, de taux pour l'échange d'appareils et de réglementation que les FSSF.
25. Bell et TCI ont indiqué que les coûts de commutation sont déjà pris en compte par le régime de transférabilité des numéros sans fil et par le Code sur les services sans fil. Bell a indiqué que, dans la politique relative au Code sur les services sans fil, pour se conformer aux Instructions de 2006², le Conseil a estimé que « lorsqu'une exigence est imposée, elle a été adaptée avec soin pour s'assurer qu'elle répond au problème réel des consommateurs et que les FSSF gardent une marge de manœuvre maximale pour déterminer comment s'acquitter de l'exigence afin de répondre aux besoins de leurs clients. » Dans leurs répliques, Bell, RCCI et TCI ont également indiqué que la faible quantité de données au sujet des plaintes déposées auprès de la CPRST démontre que cela ne constitue pas un problème pour les consommateurs.

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

26. TCI a également argué que les canaux de vente au détail des FEO se font concurrence sur la base de propositions de valeur différentes de celles des FSSF et que ces derniers cherchent à se différencier non seulement par le prix des appareils, mais aussi par des propositions de valeur uniques combinées à d'autres mesures incitatives précieuses et novatrices pour ajouter de la valeur pour le consommateur. Par conséquent, les FSSF ont souvent une base de coûts plus élevée, ce qui nécessite des prix plus élevés pour les appareils par rapport aux FEO. Bell a également indiqué que la plupart des FSSF offrent en fait des appareils sans fil mobiles au plein prix de détail de l'appareil pour les abonnés qui choisissent d'acheter des services sans fil sur une base mensuelle, et que la moitié de la mesure du Conseil est donc applicable.

Incidence de l'avis préliminaire du Conseil sur l'abordabilité et la concurrence

27. Bell a indiqué que le Conseil, en mettant en œuvre son avis préliminaire, ouvre une échappatoire juridique grâce à laquelle les clients qui résilie leur contrat de manière anticipée peuvent conserver des appareils qu'ils n'ont pas entièrement payés. Bell a ajouté que les coûts d'une telle pratique seraient ultimement transmis par d'autres consommateurs, ce qui rendrait les services sans fil moins abordables pour toute la population canadienne. Bell a argué que cela ne serait pas conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication, les objectifs d'abordabilité du gouvernement fédéral et les Instructions de 2006 et de 2019³.

L'avis préliminaire du Conseil constitue une réglementation des tarifs

28. Bell et RCCI ont fait valoir que le Conseil s'est abstenu de réglementer les services sans fil de détail. Elles ont fait remarquer en particulier sa conclusion de s'abstenir d'exercer quelconque pouvoir substantiel en ce qui concerne les services sans fil de détail, autrement qu'en vertu des articles 24 et 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Par conséquent, Bell et RCCI ont fait valoir que pour imposer toute forme de réglementation des prix de détail, y compris les FRA, le Conseil doit infirmer ses conclusions en matière d'abstention. RCCI a argué qu'un plafonnement des prix de détail ne cesse pas d'être une réglementation des tarifs de détail parce que le plafonnement des prix est intégré à une disposition du Code sur les services sans fil concernant les FRA.
29. RCCI a également indiqué que le Conseil, en tant que tribunal administratif, ne peut pas déléguer son pouvoir d'établissement des tarifs aux FEO, et ne peut donc pas légalement mettre en œuvre son avis préliminaire. RCCI a également indiqué que le Conseil ne peut pas imposer un plafonnement des prix qui ne soit pas manifestement juste et raisonnable et qu'il ne peut pas supposer que le prix d'un appareil publié par un FEO non réglementé constitue un plafonnement juste et raisonnable du prix des

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

FSSF. Elle a ajouté que, bien que le Code sur les services sans fil s'applique aux FSSF revendeurs, le Conseil n'a pas le pouvoir de réglementer les tarifs de ces derniers.

30. TCI a indiqué que la définition du PDSF proposée par le Conseil équivaut à la réglementation de l'équipement terminal, que le Conseil s'est abstenu de réglementer en 1994.

Analyse du Conseil

31. Lorsqu'il s'agit de déterminer si son avis préliminaire était correct, le Conseil attire l'attention sur le préambule du Code sur les services sans fil simplifié, qui énonce que « 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. »
32. En gardant ce principe à l'esprit, le Conseil reconnaît la position de Bell selon laquelle le prix publié par un FEO n'est pas susceptible de permettre le recouvrement de tous les coûts de ces appareils, qui, comme l'a fait remarquer RCCI, peuvent comprendre les coûts d'approvisionnement, de fraude, de retour des appareils, de taux d'échange et de réglementation encourus par les FSSF. Le Conseil estime toutefois que, dans la politique relative au Code sur les services sans fil, il a refusé d'inclure les coûts d'acquisition dans les calculs des FRA, affirmant qu'il ne serait pas dans l'intérêt des consommateurs de les inclure et que les coûts d'acquisition constituent un coût d'exploitation pour les FSSF. Tel qu'indiqué dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, lorsque le Conseil a examiné la mise en œuvre du Code sur les services sans fil original par les FSSF, il a exigé que les FSSF qui facturaient ou imposaient des frais de réapprovisionnement aux clients qui retournaient leurs appareils pendant la période d'essai⁴ modifient leurs pratiques. Le Conseil estime que, de la même manière, les coûts d'approvisionnement, de fraude et de retour constituent également un coût d'exploitation pour les FSSF, et que leur inclusion dans le calcul des FRA ne serait pas dans le meilleur intérêt des consommateurs.
33. Le Conseil prend également acte du mémoire de Vidéotron selon lequel l'expérience de l'entreprise montre que les prix de détail des FEO comprennent déjà une marge destinée à couvrir les coûts d'exploitation des FSSF et que, dans les cas où le PDSF est proposé par le fabricant, il est généralement identique au prix de détail de la vente directe du FEO. Eastlink a également reconnu que, bien qu'il n'y ait pas de définition officielle du PDSF dans le marché canadien des appareils sans fil, le prix utilisé par le FEO est un substitut raisonnable. Le Conseil estime donc que son avis préliminaire permettrait aux FSSF de recouvrer, au minimum, le coût d'achat de l'appareil auprès du FEO au moyen de son calcul des FRA.

⁴ Conformément au Code sur les services sans fil, les FSSF doivent offrir une période d'essai de 15 jours civils (au minimum) pour les contrats dans lesquels le consommateur est soumis à des FRA.

34. Le Conseil reconnaît les préoccupations de RCCI quant à la façon de mettre en œuvre l'avis préliminaire du Conseil, ainsi que la demande de Bell voulant que le Conseil fournisse des directives supplémentaires aux FSSF et à la CPRST sur la façon dont les FSSF doivent se conformer à cette définition compte tenu des considérations de mise en œuvre. Le Conseil comprend ces préoccupations et fournira, en conséquence, des directives supplémentaires. À cet effet, le Conseil estime que l'utilisation du prix courant comme indiqué sur le site Web canadien du FEO offrirait un point de référence unique aux FSSF pour déterminer le PDSF.
35. En ce qui concerne l'argument du CDIP selon lequel l'avis préliminaire du Conseil devrait être considéré comme le PDSF *de jure*, et non le PDSF *de facto*, le Conseil fait remarquer que le Code sur les services sans fil est une politique destinée aux consommateurs dont l'objectif est de permettre aux particuliers de comprendre plus facilement les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil. Compte tenu de la préoccupation du CDIP concernant l'utilisation de la phrase appropriée, le Conseil estime que la formulation latine peut être difficile à comprendre pour le consommateur moyen et qu'il serait plus approprié pour le Conseil d'utiliser un langage clair et simple pour articuler sa conclusion à l'égard de cette question. Le Conseil supprime donc la référence latine de son avis préliminaire et la remplace par un langage clair, comme détaillé plus loin.
36. En ce qui concerne la question de RCCI et de la CPRST sur la manière dont les données historiques du PDSF devraient être mises à la disposition de la CPRST et qui devrait s'en charger, le Conseil ordonne aux FSSF de recueillir et de mettre à jour les données du PDSF sur une base mensuelle et de conserver les données historiques du PDSF pour les mettre à la disposition de la CPRST sur demande. Le Conseil estime que le PDSF aux fins des calculs des FRA serait le prix auquel l'appareil a été vendu au moment où le contrat a été conclu (plutôt qu'au moment où le client a résilié son contrat). Dans les cas où un FEO ne dispose pas d'un moyen de communication orienté vers le consommateur ou n'indique pas le prix de l'appareil sur son site Web, les FSSF seraient libres de calculer les FRA en utilisant la deuxième option présentée dans le calcul des FRA (c.-à-d. le prix auquel le FSSF vend l'appareil sans contrat). Cette option pourrait également être utilisée pour les appareils vendus en tant qu'appareils d'occasion certifiés.
37. La Cour d'appel fédérale a reconnu que le Conseil peut avoir une incidence sur les contrats de services de télécommunication de manière prospective et même rétrospective dans certaines circonstances⁵. Toutefois, en l'espèce, les FSSF n'ont pas suivi les prix des FEO aux fins du calcul des FRA, de sorte que, en pratique, il ne leur serait pas possible d'appliquer rétrospectivement l'avis du Conseil. En effet, les FSSF ne connaissent pas le prix de l'appareil du FEO au moment où le client conclut le

⁵ Voir *Bell Canada c. Amtelecom Limited Partnership*, 2015 CAF 126.

contrat. Le Conseil estime donc que cet avis préliminaire ne s'appliquerait qu'aux nouveaux contrats et ne serait pas applicable rétroactivement.

38. En ce qui concerne l'allégation de Bell selon laquelle le Conseil n'a reçu aucun élément de preuve que le montant de la subvention d'un appareil devrait correspondre au prix de détail des appareils des FEO, le Conseil estime que Vidéotron et Eastlink ont chacune fourni des éléments de preuve dans leurs mémoires indiquant que les prix des FEO sont des substituts appropriés des PDSF, tandis que d'autres parties ont également exprimé leur soutien à l'opinion préliminaire du Conseil. Tel qu'indiqué dans l'avis de consultation de télécom 2022-100, l'avis préliminaire est également conforme aux objectifs du Code sur les services sans fil, plus précisément à l'élimination des obstacles qui empêchent la population canadienne de profiter des offres concurrentielles. Le Conseil fait également remarquer que cette politique a été élaborée sur la base du dossier de l'instance sur le Code sur les services sans fil et que, bien que l'instance actuelle vise à clarifier le Code sur les services sans fil, le Conseil n'est pas tenu de justifier davantage les politiques qu'il a établies. Le Conseil estime qu'il en va de même pour l'argument de Bell, de RCCI et de TCI selon lequel les données relatives aux plaintes déposées auprès de la CPRST ne prouvent pas que l'augmentation des prix constitue un problème pour les consommateurs, puisque cela a déjà été démontré dans le dossier de la politique relative au Code sur les services sans fil.
39. Bell a argué que le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du fournisseur de services sans contrat est une mesure fiable pour les calculs des FRA et que, par conséquent, le Conseil n'a pas à clarifier l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant ». Le Conseil estime toutefois qu'en ordonnant aux FSSF, dans le Code sur les services sans fil, d'utiliser le moindre entre le PDSF et le prix fixé par les FSSF, le Conseil a clairement cherché à réduire au minimum tout FRA potentiel. Le Conseil estime que l'objectif de cette disposition du Code sur les services sans fil est d'offrir deux options de tarification pour le calcul des FRA, le client ayant accès à l'option la moins coûteuse.
40. Le Conseil n'est pas d'accord avec l'argument de Bell selon lequel l'avis préliminaire ouvre une échappatoire juridique grâce à laquelle les clients qui résilient leur contrat de manière anticipée peuvent conserver les appareils qu'ils n'ont pas entièrement payés. À cet égard, le Conseil fait référence au mémoire de Vidéotron selon lequel, d'après son expérience, les PDSF incluent déjà une marge pour couvrir les coûts d'exploitation du FSSF et, par conséquent, couvrent au moins le coût de l'appareil lui-même. Le Conseil fait remarquer que bien que le coût facturé par les FSSF pour leurs appareils comprenne des frais généraux, le Code sur les services sans fil, tel qu'indiqué ci-dessus, empêche les FSSF de percevoir des frais dans le cadre des FRA à part ceux liés à la subvention des appareils. Bien que les FSSF soient libres de récupérer les coûts liés à la perte d'inventaire, etc. au moyen du prix de vente des appareils, ces coûts ne peuvent être récupérés au moyen des FRA. Le Conseil estime donc qu'un client qui résilie son contrat de manière anticipée serait considéré comme ayant remboursé l'intégralité d'un appareil s'il a remboursé tout FRA restant calculé sur la base du PDSF de l'appareil, s'il s'agit de la plus petite des deux options de

calcul des FRA. Le Conseil estime que cette interprétation serait conforme aux objectifs du Code sur les services sans fil, qui consistent à établir, le cas échéant, des pratiques commerciales favorables aux consommateurs pour l'industrie des services sans fil, et qu'elle contribuerait à rendre le marché des services sans fil plus dynamique.

41. En ce qui concerne les arguments des intervenants selon lesquels l'avis préliminaire du Conseil constitue une réglementation des tarifs, le Conseil estime que ces arguments sont fondés sur une interprétation erronée de son avis préliminaire. Dans leurs interventions, Bell, RCCI et TCI ont semblé avoir compris que l'avis préliminaire du Conseil s'appliquerait aux tarifs de détail de leurs appareils sans fil. Le Conseil ne cherche pas à réglementer les tarifs de détail que les FSSF peuvent imposer pour les appareils sans fil mobiles, mais plutôt à clarifier le calcul des FRA que les FSSF peuvent percevoir si un client résilie son contrat de manière anticipée. Les FSSF sont toujours libres d'imposer les prix de détail qu'ils estiment appropriés, mais la différence de coût entre le PDSF et le prix des FSSF ne doit pas être incluse dans le calcul des FRA.
42. Le Conseil fait remarquer qu'il semble y avoir une certaine confusion quant à l'incidence et la portée de son avis préliminaire. C'est ce que montre le mémoire de TCI selon lequel l'avis préliminaire du Conseil obligerait tous les FSSF à fixer des tarifs uniformes pour les appareils sans fil, ainsi que la réplique de Vaxination dans laquelle elle a indiqué que, bien qu'elle ait d'abord pensé que l'avis préliminaire du Conseil ne s'appliquait qu'aux FRA, elle a compris qu'il s'appliquait aux tarifs de détail des FSSF après avoir lu les autres mémoires au dossier et réexaminé l'avis préliminaire. Le Conseil estime que ces parties ont mal compris la portée de son avis préliminaire, puisqu'il concerne le calcul des FRA, qui indique clairement ce qui suit :

Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :

- a) 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;
 - b) 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.
43. Bien que la partie du Code sur les services sans fil à laquelle on fait référence ci-dessus fournisse des directives sur la manière de déterminer le prix de détail de l'appareil, elle s'inscrit clairement dans le contexte du calcul des FRA. L'avis préliminaire ne s'applique qu'au calcul des FRA, et non aux tarifs de détail des appareils sans fil mobiles.
 44. Bien que Bell, RCCI et TCI aient argué que l'avis préliminaire du Conseil entraînerait une modification du Code sur les services sans fil, le Conseil estime que

son avis préliminaire ne modifie pas le Code sur les services sans fil, mais qu'il clarifie plutôt un terme ambigu utilisé dans le Code sur les services sans fil, un terme qui, selon Bell, RCCI et TCI, n'est pas utilisé sur le marché des télécommunications.

45. Le Conseil souligne que sa directive dans la politique relative au Code sur les services sans fil selon laquelle si une partie du Code ou d'un contrat de services sans fil est ambiguë, ou s'il n'est pas clair comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client.
46. Le Conseil fait remarquer que Bell, RCCI et TCI ont fourni une définition alternative du PDSF, proposant que le calcul des FRA devrait seulement tenir compte du prix auquel les FSSF vendent l'appareil sans contrat, ce qui aurait comme effet de retirer complètement l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant » du calcul. Le Conseil estime que la position de Bell, de RCCI et de TCI ne serait pas avantageuse pour le client.
47. Enfin, le Conseil reconnaît que les FEO pourraient choisir de fournir un PDSF aux FSSF à tout moment et que, par conséquent, l'avis préliminaire du Conseil ne devrait s'appliquer que dans les cas où aucun PDSF officiel n'a été fourni par le FEO de l'appareil.
48. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil adopte son avis préliminaire, y compris les clarifications apportées par son analyse des mémoires à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2022-100.
49. Les conclusions dans la présente décision s'appliquent à tous les nouveaux contrats qui contiennent des FRA à partir du **28 novembre 2022** et ne s'appliquent pas rétroactivement.

Autres questions

50. Vaxination a argué que les FSSF devraient être tenus d'afficher le PDSF de chaque appareil sans fil mobile sur leur site Web et que, lorsqu'il s'agit d'un appareil sans fil mobile exclusif sans PDSF, il devrait être indiqué comme tel. Le Conseil estime toutefois que la portée de l'instance était limitée à l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant » tel qu'il s'applique aux dispositions d'annulation anticipée du Code sur les services sans fil et ne s'étendait pas aux pratiques de publicité ou de vente des FSSF. Le Conseil estime que ces questions dépassent le cadre de la présente instance, et mettra donc en œuvre la suggestion de Vaxination.
51. De même, le Conseil estime que certaines questions liées au Code sur les services sans fil, telles que les questions concernant comment les calculs des FRA s'appliqueraient aux forfaits de location d'appareils, débordent de la portée de la présente instance. Le Conseil estime qu'il serait préférable d'aborder ces questions lors du prochain examen du Code sur les services sans fil, ou lors d'une autre

instance précédant un examen, s'il s'avère que des questions importantes doivent être abordées de façon plus immédiate.

Conclusion

52. Le Conseil :

- précise que le prix courant d'un appareil sans fil mobile tel que publié par le FEO sur son site Web canadien au moment de la conclusion d'un contrat est considéré être le PDSF aux fins de la section G du Code sur les services sans fil si le FEO ne fournit pas de PDSF aux FSSF;
- précise que cela ne s'applique qu'aux FRA, et que les FSSF sont toujours libres d'établir leurs propres tarifs de détail pour les appareils sans fil;
- **ordonne** aux FSSF de recueillir et de mettre à jour les données concernant les PDSF sur une base mensuelle, et de conserver les données historiques du PDSF pour les mettre à la disposition de la CPRST sur demande;
- s'attend à ce que les FSSF recueillent ces renseignements de manière constante (c.-à-d. le 1^{er} de chaque mois).

53. Les conclusions dans la présente décision s'appliquent à tous les nouveaux contrats qui contiennent des FRA à partir du **28 novembre 2022** et ne s'appliquent pas rétroactivement.

Instructions

54. Les Instructions de 2006 exigent, entre autres, que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs stratégiques en matière de télécommunications énoncés à l'article 7 de la *Loi*. En outre, les Instructions de 2006 exigent que le Conseil réglemente, là où il est encore nécessaire de le faire, d'une manière qui fait obstacle le moins possible le libre jeu du marché pour atteindre ces objectifs stratégiques. Le Conseil estime que les conclusions tirées dans le cadre de la présente instance sont conformes aux Instructions de 2006 de la manière suivante :

- Compte tenu des protections inégales que le Code sur les services sans fil accorderait aux clients qui choisissent certains appareils sans fil, le Conseil estime qu'on ne peut se fier uniquement au libre jeu du marché pour assurer l'atteinte des objectifs stratégiques, conformément au sous-alinéa 1a)(i) et aux conclusions du Code sur les services sans fil (plus précisément, éliminer les obstacles qui empêchent la population canadienne de profiter des offres concurrentielles).
- Étant donné que cette interprétation clarifie simplement la manière dont les règles actuelles établies dans le Code sur les services sans fil s'appliquent au calcul des FRA, le Conseil estime que les exigences

réglementaires établies par cette clarification sont efficaces et proportionnelles à leur objectif, et qu'elles interfèrent le moins possible avec le libre jeu du marché, conformément au sous-alinéa 1a)(ii).

- Conformément au sous-alinéa 1b)(iii), le Conseil estime que la présente décision assure une application symétrique du Code sur les services sans fil à tous les FRA calculés par les FSSF et qu'elle est appliquée de manière neutre sur le plan de la concurrence.

55. Les conclusions de la présente décision sont également conformes aux Instructions de 2019 de la manière suivante :

- Le Conseil estime que ses conclusions élimineraient un obstacle permettant à la population canadienne de profiter des offres concurrentielles, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) exigeant des mesures réglementaires pour favoriser l'abordabilité et des prix plus bas, en particulier lorsque les fournisseurs de services de télécommunication exercent un pouvoir sur le marché.
- Puisque que les conclusions du Conseil s'appliqueraient à tous les FRA, elles font en sorte que tous les clients visés par des FRA soient protégés de la même manière, conformément au sous-alinéa 1a)(iv), qui exige que les mesures réglementaires renforcent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, y compris leurs droits en matière d'accessibilité.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance de justification et appel aux observations – Le Code sur les services sans fil – Prix de détail suggéré par le fabricant*, Avis de consultation de télécom CRTC 2022-100, 5 avril 2022
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013