



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134

Version PDF

Gatineau, le 12 juin 2026

Dossier public : 1011-NOC2026-0134

Avis d'audience

30 novembre 2026
Gatineau (Québec)

Harmoniser les codes de protection des consommateurs

Date limite de dépôt des interventions : 11 août 2026

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

[\[Soumettre vos points de vue en utilisant la plateforme de mobilisation en ligne\]](#)

Le Conseil tiendra une audience commençant le **30 novembre 2026 à 9 h, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**.

[Assister à l'audience ou l'écouter en ligne](#)

Sommaire

Par l'entremise de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil s'efforce de protéger la population canadienne et de lui donner les moyens d'agir dans ses relations avec les fournisseurs de services Internet, de services sans fil, de services téléphoniques de résidence et de services de télévision (collectivement les services de communication).

Le Conseil a présentement quatre codes de conduite pour protéger les consommateurs afin de régir les relations entre ceux-ci et les fournisseurs de services de communication. Ces quatre codes s'appliquent aux fournisseurs de services téléphoniques de résidence ([Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#)), aux fournisseurs de services sans fil ([Code sur les services sans fil](#)), aux fournisseurs de services de télévision, tels que les services de câblodistribution ([Code des fournisseurs de services de télévision](#)) et les fournisseurs de services Internet ([Code sur les services Internet](#)) [collectivement les codes]. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) administre et utilise ces codes pour aider à résoudre les plaintes des clients.

Les codes permettent à la population canadienne d'éviter une hausse soudaine et imprévue des factures mensuelles, aussi appelée facture-surprise, et facilitent la compréhension des contrats de service par les consommateurs, ainsi que le changement de fournisseur de services. Les efforts de surveillance du Conseil ont montré que ces codes ont contribué à améliorer l'expérience des consommateurs avec les fournisseurs de services. Cependant, comme ils ont été mis en place à des moments et dans des contextes différents, les mesures de protection des consommateurs ne sont pas les mêmes pour tous les services de communication, même si un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens les achètent sous forme de forfaits. Non seulement cette situation peut être source de confusion pour les clients, mais elle peut également constituer un fardeau administratif pour les fournisseurs de services et pour la CPRST.

Par la présente instance, le Conseil cherche à rendre vise à rendre les mesures de protection des consommateurs plus claires et plus cohérentes en les regroupant dans un code unifié (Code de protection des consommateurs), tout en réduisant le fardeau administratif. Dans le cadre de cette instance, le Conseil tiendra une audience publique à Gatineau (Québec) à partir du 30 novembre 2026.

Pour aider les intéressés à rédiger leurs mémoires, le Conseil a inclus un document de travail sur le code de protection des consommateurs à l'annexe 1 du présent avis. Ce document a pour but de fournir un modèle possible de code harmonisé et de stimuler les discussions et le débat. L'annexe 2 du présent avis contient une liste complète des questions. Des renseignements sur la manière de participer à cette instance ou de déposer des points de vue par l'intermédiaire de la page Web [Conversations CRTC](#) se trouvent dans la section « [Ce que vous devez savoir pour participer à cette instance](#) » du présent avis.

Les renseignements essentiels contenus dans le présent avis sont disponibles en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) sur le [site Web](#) du Conseil. Le Conseil acceptera les interventions sous forme de vidéo en LSQ et en ASL pour la présente instance.

Un sommaire du présent avis de consultation est disponible dans les langues suivantes : anishinaabemowin (ojibwé) [en [HTML](#) et en [PDF](#) (ojibwé de l'Est) et en [HTML](#) et en [PDF](#) (ojibwé de l'Ouest)], cri des plaines (paskwâwinîmowin) [en [HTML](#) et en [PDF](#)], dëne sųłnë (chipewyan) [en [HTML](#) et en [PDF](#)], innu-aimun (innu) [en [HTML](#) et en [PDF](#)], michif [en [HTML](#) et en [PDF](#)], micmac (mi'kmawi'simk) [en [HTML](#) et en [PDF](#)] et qikiqtaaluk nigiani (inuktitut du sud de Baffin) [en [HTML](#) et en [PDF](#)]. Les intéressés peuvent également déposer leurs observations dans ces langues.

Introduction

Pourquoi nous amorçons la présente instance

1. La population canadienne est actuellement protégée par quatre codes de protection des consommateurs qui régissent les relations entre les fournisseurs de services de communication et leurs clients. Ces codes s'appliquent aux fournisseurs de services de téléphonie de résidence ([Code concernant les politiques de débranchement et de dépôt](#)), aux fournisseurs de services de

téléphonie sans fil ([Code sur les services sans fil](#)), aux fournisseurs de services de télévision, comme les services de câblodistribution ([Code des fournisseurs de services de télévision](#)) et aux fournisseurs de services d'accès Internet ([Code sur les services Internet](#)) [collectivement les codes].

2. Les codes sont administrés par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). Il s'agit d'un organisme indépendant qui résout les plaintes des clients concernant les services de télécommunication et de télévision (communications). Elle reçoit également les plaintes des particuliers et des petites entreprises et en rend compte publiquement.
3. Jusqu'à présent, les codes ont aidé à éviter les factures-surprises et ont permis aux consommateurs de comprendre plus facilement leurs contrats de service et de changer de fournisseur. Cependant, ils ont été mis en place à des moments différents et dans des contextes variés, ce qui a eu pour conséquence que les mesures de protection des consommateurs ne sont pas cohérentes entre les services. Cela peut être source de confusion pour les clients, en particulier pour ceux qui achètent ces services sous forme de forfaits. Cela peut également s'avérer lourd à gérer pour les fournisseurs de services et pour la CPRST.
4. Le Conseil amorce la présente instance afin de recueillir des observations sur la meilleure façon d'harmoniser les codes pour garantir que :
 - les mesures de protection des consommateurs existantes s'appliquent de la manière la plus cohérente et la plus raisonnable possible à tous les services;
 - les mesures de protection des consommateurs sont faciles et simples à comprendre et à interpréter;
 - le respect et l'administration de ces mesures de protection réduisent le fardeau administratif pour l'industrie et la CPRST.

En quoi consiste le cadre juridique

5. Le Conseil amorce la présente instance en vertu de l'autorité conférée par la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*, et conformément aux [Instructions de télécommunications de 2023](#)¹. Conformément à l'alinéa 17b)(ii) des Instructions de télécommunications de 2023, la présente instance examinera l'harmonisation des mesures de protection des consommateurs afin que la population canadienne et les fournisseurs de services soient bien informés de leurs droits et obligations, et ce, peu importe le service fourni.

¹ [Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication de 2023](#), DORS/2023-23, 10 février 2023.

6. Pour une description détaillée du cadre juridique, voir l'annexe 3 du présent avis.

Application de l'optique du fardeau administratif

7. Le 9 juillet 2025, le président du Conseil du Trésor a annoncé un examen du fardeau administratif² dans l'ensemble du système réglementaire fédéral, en mettant l'accent sur la réduction des formalités administratives, y compris les règles inutiles, redondantes ou excessivement lourdes. En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire chargé de réglementer l'industrie canadienne des communications dans l'intérêt du public, le Conseil s'efforce de réduire le fardeau administratif dans la mesure du possible.
8. Dans sa réponse à l'examen du fardeau administratif³, le Conseil utilise l'optique du fardeau administratif réglementaire dans le cadre de l'examen et de la modernisation de ses cadres réglementaires. Grâce à ses consultations publiques, le Conseil veille à ce que ses règles soient efficaces et proportionnées.
9. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil prend des mesures pour soutenir les objectifs de l'examen du fardeau administratif, lequel vise à simplifier et à moderniser les processus, les politiques et la réglementation, en simplifiant et en consolidant les codes en les harmonisant. Les quatre codes existants seront ainsi remplacés par un seul et unique code de protection des consommateurs, dans l'intérêt des consommateurs, de l'industrie et de la CPRST. Le Conseil a également pris des mesures pour soulager l'industrie sur le plan administratif en [annonçant](#) la suspension temporaire des exigences en matière de rapports de conformité pour le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet jusqu'à ce qu'une décision soit rendue à l'issue de la présente instance.

Points de vue préliminaires du Conseil sur l'harmonisation

10. Depuis 2014, le Conseil a passé des contrats de recherche sur l'opinion publique afin de connaître les expériences des Canadiennes et des Canadiens avec les fournisseurs de services de communication et de s'assurer que les codes répondent aux problèmes qu'ils rencontrent. Le Conseil gère également un programme national pour évaluer les pratiques de vente au détail des fournisseurs de services.
11. Les [rapports](#) de ces études ont montré que les codes ont permis d'améliorer la clarté des contrats de service, de réduire les factures élevées inattendues et de faciliter le changement de fournisseur de services.

² [Examen du fardeau administratif](#), gouvernement du Canada. Le gouvernement décrit le fardeau administratif de notre système réglementaire comme des processus compliqués ou dépassés, des règles inutiles, redondantes ou excessivement lourdes, ou encore une administration ou une prestation de services réglementaires inefficaces ou imprévisibles.

³ [Rapport d'étape sur la réduction du fardeau administratif](#), Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 23 avril 2026.

12. Toutefois, comme indiqué ci-dessus, les codes sont constitués de quatre outils réglementaires distincts qui ont été établis à des moments différents et ne s'appliquent pas de manière cohérente aux services de communication. De plus, les fournisseurs de services de communication sont tenus de présenter des rapports de conformité annuels distincts pour le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet.
13. Compte tenu de ce qui précède, l'avis préliminaire du Conseil est que l'harmonisation des codes en un seul ensemble de mesures de protection partagées (Code de protection des consommateurs) serait avantageuse. Elle améliorerait la clarté et la cohérence des mesures de protection des consommateurs pour tous les services de détail, tout en réduisant le fardeau administratif pour l'industrie et la CPRST. L'harmonisation des codes permettrait également au Conseil de surveiller plus efficacement le succès des codes ainsi que d'actualiser et d'améliorer les mesures de protection des consommateurs pour tous les services de communication, dans le cadre de ses futures révisions du Code de protection des consommateurs.
14. Certaines mesures de protection existantes pourraient s'appliquer à tous les services de détail alors que d'autres pourraient continuer de s'appliquer à des services précis. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil examinera s'il serait approprié ou efficace d'étendre certaines mesures de protection particulières à des services à un plus large éventail de services de détail.
15. Comme indiqué ci-dessus, la CPRST administre les codes existants, tandis que le Conseil s'occupe des problèmes de conformité systémiques ou graves. Étant donné que la présente instance est axée sur l'harmonisation des mesures de protection existantes pour les consommateurs, il est peu probable que cette harmonisation nécessite une modification de ces rôles. Le Conseil est donc d'avis, à titre préliminaire, que le Conseil et la CPRST devraient conserver leurs rôles actuels dans le contexte du Code de protection des consommateurs.

Ce que nous examinons dans le cadre de la présente instance

16. Afin de favoriser la participation et la discussion, l'annexe 1 du présent avis comprend une ébauche de texte d'un éventuel Code de protection des consommateurs (document de travail sur le Code de protection des consommateurs). Ce document de travail est une compilation des dispositions des quatre codes existants. Pour rendre ce processus plus efficace, le Conseil sollicite des observations au sujet du document de travail sur le Code de protection des consommateurs.
17. Le Conseil sollicite également des observations sur les questions suivantes, détaillées à l'annexe 2 du présent avis :
 - la cohérence et la clarté du Code de protection des consommateurs;
 - l'élargissement de l'application des mesures de protection des consommateurs aux services de détail actuellement assujettis aux codes;

- l'élargissement de l'application des mesures de protection du Code de protection des consommateurs relatives aux services Internet :
 - à tous les fournisseurs de services Internet;
 - aux contrats avec les petites entreprises;
- la clarification de la définition des « services de téléphonie de résidence »;
- la nécessité de modifier les règles relatives aux frais d'annulation anticipée;
- la gestion et l'application du Code de protection des consommateurs;
- la mise en œuvre et le respect du Code de protection des consommateurs;
- la surveillance et l'examen du Code de protection des consommateurs;
- la sensibilisation au Code de protection des consommateurs.

18. Dans le cadre de ses efforts visant à réduire le fardeau administratif, le Conseil étudiera également s'il y a des dispositions des codes qui sont devenues inutiles pour atteindre ses objectifs définis et qui pourraient être supprimées sans réduire ou limiter les mesures de protection des consommateurs.

Ce que vous devez savoir pour participer à la présente instance

Procédure

19. 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. 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 la page [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.

Dépôt d'observations

20. Le Conseil sollicite des observations portant sur le document de travail sur le Code de protection des consommateurs présenté à l'annexe 1 et les questions posées dans l'annexe 2 du présent avis. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **11 août 2026**. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance. Les détails concernant la phase d'audience publique de cette instance sont fournis ci-dessous. La date

limite pour le dépôt d'observations finales après la phase d'audience publique de l'instance sera communiquée ultérieurement.

21. Les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance doivent déposer une intervention. À la suite de cette instance, le Conseil pourrait imposer des obligations supplémentaires à certains ou à tous les fournisseurs de services, qu'ils soient ou non parties à la présente instance.
22. Le Conseil invite les personnes qui sont sourdes ou malentendantes, et leurs représentants, à présenter leurs observations au sujet des questions à l'étude sous forme de vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) s'ils le souhaitent. Les intéressés qui déposent des observations sous forme de vidéo doivent fournir un lien fonctionnel vers leur vidéo dans le formulaire d'intervention. Puisque ces vidéos aideront le Conseil dans sa prise de décision, elles doivent être accessibles au public. Par exemple, un lien qui oblige une autre partie à demander l'accès à la vidéo ne répondrait pas à cette norme.
23. Le Conseil effectuera la transcription des interventions en LSQ et en ASL déposées dans le cadre de la présente instance et les transcriptions seront affichées sur son site Web.
24. Tout intéressé peut demander des mesures d'adaptation pour participer à la présente instance du Conseil. Cette demande pourrait être faite en raison d'un handicap ou pour un autre motif, comme une pratique religieuse, ou pour une combinaison de motifs. Si vous souhaitez demander des mesures d'adaptation quant au dépôt de vos observations, nous vous encourageons à en faire la demande **dans les 15 jours** qui suivent la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.
25. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à audience@crtc.gc.ca.
26. Pour en savoir plus sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans le cadre des instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
27. 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 intéressés et toutes les parties 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.
28. Les intéressés sont autorisés 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.

29. 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.
30. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions. 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 pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
31. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[\[Formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

ou

par la poste à l'adresse

CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2

ou

par télécopieur au

819-994-0218

ou

par video en LSQ ou en ASL en utilisant le

[\[Formulaire d'intervention\]](#)

32. 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 de Gatineau) à la date d'échéance. Les parties doivent veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leur mémoire 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.

33. 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.
34. 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.

Demande de participation à l'audience publique

35. Une audience publique est une réunion au cours de laquelle les gens peuvent faire part de leurs opinions sur les questions couvertes par la présente instance, à distance ou en personne. Le Conseil tiendra une audience publique le **30 novembre 2026 à 9 h au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**.
36. Les parties qui déposent des observations doivent indiquer si elles souhaitent comparaître à l'audience publique et préciser les raisons pour lesquelles elles devraient y comparaître. Il n'est pas nécessaire de comparaître à l'audience publique. Si les parties ne le souhaitent pas, le Conseil considérera que leurs observations déposées au moyen du formulaire d'intervention représentent pleinement leur point de vue sur les questions couvertes par la présente instance. Le Conseil accordera à leurs observations écrites la même importance et la même considération qu'aux observations des personnes qui choisissent de participer à l'audience publique.
37. Les parties peuvent demander à comparaître :
- depuis leur domicile ou leur bureau;
 - à l'endroit principal de l'audience publique à Gatineau.
38. Les parties souhaitant comparaître à distance devraient indiquer leur préférence lors du dépôt de leurs observations.
39. Le Conseil examinera toutes les demandes de comparution à l'audience, mais ne communiquera qu'avec les personnes dont la demande a été acceptée.
40. Les intéressés qui souhaitent demander des mesures d'adaptation ou une assistance pour comparaître à l'audience publique doivent indiquer dans leur intervention qu'ils ont besoin d'une aide à la communication, telle que des appareils d'aide à l'écoute et une interprétation en langue des signes, pour pouvoir comparaître à l'audience, afin que les dispositions nécessaires

puissent être prises. Les intéressés ont jusqu'au **11 août 2026** afin de formuler des demandes de mesures d'adaptation.

41. Le Conseil publiera une lettre relative à l'organisation et à la conduite quelques jours avant l'audience. Cette lettre établira l'ordre du jour et fournira des directives supplémentaires sur le déroulement de l'audience publique.

Avis sur la confidentialité

42. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre aux membres du public d'apporter leur contribution afin que le Conseil puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale veut que tous les renseignements déposés auprès du Conseil soient versés au dossier public et puissent être examinés par toutes les parties et le public.
43. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Or, il s'agit à l'occasion de renseignements confidentiels d'un point de vue commercial, surtout dans un contexte toujours plus concurrentiel. C'est pourquoi le Conseil acceptera de respecter la confidentialité de certains renseignements.
44. Les parties peuvent désigner des renseignements comme confidentiels en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications* et de l'article 25.3 de la *Loi sur la radiodiffusion* et fournir une justification détaillée expliquant pourquoi ces renseignements devraient être considérés comme confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Avis sur la protection des renseignements personnels

45. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus, dans la langue et le format officiels dans lesquels ils sont reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur. Les liens vers les vidéos en LSQ ou en ASL et les transcriptions de ces vidéos seront également affichés sur le site Web du Conseil.
- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance publique, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de la présente instance. 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 cette instance publique. Cependant, parce que les personnes qui déposent une observation ou une réplique sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL doivent fournir au Conseil un lien fonctionnel vers une version de leur vidéo visualisable par le public, selon l'endroit où la vidéo a été téléversée, toute intervention ou réplique déposée sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL pourrait être répertoriée par un moteur de recherche tiers.

- 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.

Faire part de vos points de vue sur Conversations CRTC

46. Les personnes ont jusqu'au **11 août 2026** pour transmettre leurs points de vue sur [Conversations CRTC](#), la plateforme de mobilisation en ligne.
47. La plateforme facilite la participation des personnes qui pourraient moins bien connaître les processus du Conseil. Elle comprend certaines questions seulement.
48. Toutes les observations reçues au moyen de Conversations CRTC seront versées au dossier public de la présente instance.
49. Veuillez noter que :
 - les renseignements fournis sont saisis dans une base de données consultable sur la plateforme de mobilisation;
 - les observations seront attribuées au nom d'utilisateur donné lors du processus d'inscription sur la plateforme;
 - ces observations et noms d'utilisateur sont consultables à l'aide de moteurs de recherche tiers;
 - les renseignements personnels fournis par l'intermédiaire de cette plateforme pourraient être retrouvés lors d'une recherche. Ces renseignements 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.
50. Les intéressés qui donnent leur avis au moyen de Conversations CRTC ne seront pas considérés comme des parties à l'instance. En général, cela signifie qu'ils ne recevront pas d'avis concernant d'autres observations, des requêtes procédurales ou des modifications, qu'ils ne pourront pas participer à une audience, et qu'ils ne pourront pas être nommés dans le cadre de tout appel de la décision du Conseil (ni tenus d'y participer).

51. Pour devenir partie à la présente instance, les intéressés doivent déposer une intervention formelle au moyen du formulaire en ligne, par télécopieur, par la poste ou par vidéo en LSQ ou en ASL. Les détails sur la façon de déposer une intervention formelle sont fournis ci-dessus.

Disponibilité des documents

52. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.

53. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [\[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes\]](#) » en haut du présent avis.

54. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca

Service à la clientèle
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Demandes relatives aux frais

55. Étant donné qu'il s'agit d'une instance conjointe en matière de télécommunications et de radiodiffusion mettant l'accent sur les télécommunications, tous les coûts liés à la radiodiffusion engagés par les intervenants pour participer sont indissociables des coûts liés aux télécommunications. Par conséquent, toutes les demandes d'attribution de frais dans le cadre de la présente instance utiliseront la procédure d'attribution de frais relative aux télécommunications et seront examinées et évaluées dans le cadre du régime décrit dans la *Loi sur les télécommunications* et les *Règles de procédure*.

56. Le Conseil estime que la participation active des particuliers et des groupes qui représentent l'intérêt public apporte une contribution précieuse à ses décisions. Ces personnes et ces groupes peuvent avoir besoin d'une aide financière pour participer efficacement aux instances du Conseil. Pour savoir comment effectuer une demande d'attribution de frais après l'instance, veuillez consulter la page « [Comment réclamer les dépenses des instances de télécommunications](#) » du Conseil.

Secrétaire général

Annexe 1 à l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134

Note au lectorat

- Chacune des mesures de protection dans ce document, y compris leurs sous-sections, sont suivies par [crochets fermés] indiquant au lecteur la source du texte. Lorsque plusieurs codes présentent une formulation identique ou fonctionnellement identique, tous les codes pertinents seront identifiés. Lorsque la formulation diffère d'un code à l'autre, seul le code dont la formulation exacte est utilisée sera identifié.
- La source du texte sera identifiée comme suit :
 - [CDD] – [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) (2011)
 - [CT] – [Code des fournisseurs de services de télévision](#) (2016)
 - [CSF] – [Code sur les services sans fil](#) (2013, 2017)
 - [CI] – [Code sur les services Internet](#) (2019)
 - Modifications du texte : *texte en gras et en italique*
 - Cela comprend les ajustements de texte nécessaires pour simplifier et harmoniser efficacement les mesures de protection afin d'assurer leur application cohérente à l'ensemble des services de détail. Ils ne sont pas considérés comme étant des modifications substantielles aux codes existants.
- La numérotation des sections du Code de protection des consommateurs peut ne pas correspondre à celle des codes existants. Certains éléments ont été réorganisés pour une meilleure fluidité.

Document de travail relatif au Code de protection des consommateurs

Le présent document de travail a pour but de fournir un modèle possible du Code de protection des consommateurs, fondé sur les mesures de protection existantes. Il vise également à alimenter les discussions et les débats.

Lorsque des modifications, des ajouts ou des suppressions au texte existant sont jugés nécessaires, les observations doivent proposer une formulation de rechange, accompagnée d'une justification.

Code de protection des consommateurs (titre provisoire)

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) a créé le *Code de protection des consommateurs (Code)* afin que les *particuliers et les petites entreprises clientes* abonnées à des services de *télécommunication et télévision (communication)*⁴ de détail connaissent mieux leurs droits et leurs obligations associés à leurs contrats avec les fournisseurs de services *de communication* (fournisseurs de services). [CSF, CI]

Objectifs

Le *Code de protection des consommateurs* :

- i) aidera les particuliers et, *s'il y a lieu*⁵, les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services *de communication*; [CSF]
- ii) au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie; [CSF, CI]
- iii) contribuera à l'établissement d'un marché des services *de communication* dynamique; [CI]
- iv) favorisera l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications et aux sous-alinéas 3(1)t(ii) et 3(1)t(iii) de la Loi sur la radiodiffusion*⁶. [CI]

Application

Le Code s'applique aux services *fournis* dans toutes les provinces et tous les territoires, peu importe le statut ou les modèles d'affaires du fournisseur de services, que le service soit acheté séparément ou dans le cadre d'une offre de services groupés, et que le service soit acheté en personne, en ligne ou par téléphone. [CI]

- *Services de télévision offerts aux particuliers*⁷, excluant le propriétaire ou l'exploitant d'un hôtel, d'un hôpital, d'une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement. [CT]

⁴ Le texte a été ajouté pour inclure tous les clients et les services de détail touchés par les codes existants.

⁵ Le texte a été modifié pour refléter le fait que, contrairement au Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet ne s'applique actuellement pas, et pourrait ne pas s'appliquer, aux petites entreprises clientes.

⁶ Le texte a été ajouté pour tenir compte du Code des fournisseurs de services de télévision.

⁷ Le texte a été ajouté pour inclure les services de télévision dans la section « Application ». Cette disposition n'est pas présente dans le Code des fournisseurs de services de télévision. Le texte correspondant est tiré de la section « Définitions » de ce code.

- **Services téléphoniques de résidence, y compris**⁸ les services locaux de base de résidence et les **services téléphoniques par protocole Internet (VoIP)** fournis dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. [CDD]
- **Services d'accès Internet fixes fournis** aux particuliers par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations, soit :

Bell Canada

Cogeco Connexion inc.

Eastlink

Norouestel

Rogers

SaskTel

TELUS

Vidéotron

Xplore [CI]

- **Tous les services sans fil mobiles**⁹ postpayés fournis aux **particuliers et aux petites entreprises**¹⁰ (**seules**¹¹ les sections suivantes du Code s'appliquent aux services sans fil mobiles prépayés : A.1-3; B.5 r-v; E.1, A.4, et E.5; F.1-4; G.1-4; et J.1). [CSF]

Définitions

Une liste de définitions des termes principaux est fournie à la fin du Code. [CI]

Date d'entrée en vigueur

Le **Code de protection des consommateurs** entrera en vigueur le xx. [CI]

⁸ Le texte a été ajouté pour préciser que les services filaires VoIP sont inclus.

⁹ Le texte a été ajouté pour préciser que ceci ne s'applique qu'aux services sans fil mobiles.

¹⁰ Le texte a été ajouté pour clarifier les distinctions entre l'application des mesures de protection aux services Internet et aux services sans fil.

¹¹ Le texte a été légèrement modifié pour plus de clarté.

Mise en œuvre du Code pour les nouveaux contrats et les contrats renouvelés, modifiés et existants

Le *Code de protection des consommateurs* s'appliquera intégralement aux nouveaux contrats et aux contrats renouvelés et modifiés. Il s'appliquera également aux contrats existants, à l'exception des sections B.1., B.2., B.5., C.1., F.6., G.1. et G.4. [CI]

Administration

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code doit tout d'abord essayer de résoudre le problème directement avec le fournisseur de services. Si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) :

Courrier : C.P. 56067 – Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

Site Web : www.ccts-cprst.ca

Téléphone sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Courriel : response@ccts-cprst.ca

Télécopieur : 1-877-782-2924

[CSF, CI]

Préambule

1. Interprétation

- i) Interprétation du Code :
 - a) si une partie du Code ou d'un contrat de services *mentionné dans la section Application ci-dessus* est ambiguë, ou si la façon dont doivent s'appliquer les modalités du Code ou du contrat n'est pas évidente, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client; [CSF, CI]
 - b) le 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; [CSF, CI]

c) le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. [CSF, CI] Se référer aux ***politiques suivantes, qui peuvent faire l'objet d'ajouts ou de clarifications ultérieurs*** :

- *Rapport de non-consensus du CDCI – Ébauche d'un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011 [CDD],*
- *Le Code sur les services sans fil, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013 [CSF],*
- *Examen du Code sur les services sans fil, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017 [CSF],*
- *Demandes de clarification relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance », Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586, 31 octobre 2013,*
- *Code sur les services sans fil – Demande de clarification relative à l'application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs, Décision de télécom CRTC 2014-528, 8 octobre 2014,*
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014,*
- *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, Décision de télécom CRTC 2015-212, 21 mai 2015,*
- *Code sur les services sans fil – Demandes de clarification sur la manière d'appliquer les règles de débranchement aux suspensions, Décision de télécom CRTC 2015-376, 14 août 2015,*
- *Code sur les services sans fil – Demande de clarification des règles sur le déverrouillage d'appareils, Décision de télécom CRTC 2019-169, 23 mai 2019,*
- *Code sur les services sans fil – Demande du Centre pour la défense de l'intérêt public et de la Fédération nationale des retraités en vue d'obtenir des précisions sur les règles relatives aux soldes prépayés et de les faire appliquer, Décision de télécom CRTC 2020-91, 11 mars 2020,*

- *Code sur les services sans fil – Application aux plans de financement d’appareils, Décision de télécom CRTC 2021-98, 4 mars 2021,*
- *Le Code sur les services sans fil – Clarification de l’expression « prix de détail suggéré par le fabricant », Décision de télécom CRTC 2022-294, 28 octobre 2022,*
- *Code des fournisseurs de services de télévision, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016,*
- *Code sur les services Internet, Politique réglementaire de télécom 2019-269 CRTC, 31 juillet 2019,*
- *Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-43, 12 mars 2026,*
- *Améliorer les avis aux clients, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-67, 13 avril 2026¹².*

ii) La CPRST peut faire des interprétations du Code pour les fins de toute enquête. Les décisions rendues par la CPRST au sujet de plaintes spécifiques ne peuvent être portées en appel auprès du CRTC. Si, toutefois, les fournisseurs de services ou autres intéressés ont besoin de clarifications concernant l’application ou l’interprétation du Code par la CPRST, ils peuvent demander conseil ou une interprétation au CRTC en déposant une demande en vertu de la Partie 1. Le CRTC se réserve le droit de publier des lignes directrices d’application générale. [CI] *Pour plus d’informations sur le processus de résolution des plaintes du CPRST, veuillez consulter le [site Web](#) du CPRST.*

2. Conservation des éléments de preuve

i) Le fournisseur de services doit conserver toute information nécessaire à la défense contre une allégation de violation au *Code de protection des consommateurs*. [CI]

A. Clarté

1. Communication claire

i) Le fournisseur de services doit communiquer avec les clients de manière claire, facile à comprendre, opportune, exacte et accessible en utilisant un langage simple. [CSF, CI]

¹² Le texte a été ajouté pour intégrer toutes les politiques associées aux codes existants.

- ii) Le *fournisseur de services* doit aviser un consommateur s'il n'est pas en mesure de le servir tant en anglais qu'en français. [CT] Le fournisseur de services doit s'assurer que ses contrats écrits et les documents connexes (p. ex. les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable) sont rédigés et communiqués dans un langage clair et accessible que les clients peuvent facilement lire et comprendre. [CSF, CI]

2. Prix

- i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les prix indiqués dans ses offres et ses contrats sont clairs, y compris les prix liés aux promotions, aux rabais, aux mesures incitatives, aux autres offres à durée limitée et aux offres de services groupés. [CI]
- ii) Le fournisseur de services doit indiquer si ces prix comprennent les taxes. [CI]

3. Services illimités

- i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des frais d'utilisation excédentaire pour les services achetés sur une base illimitée. [CSF, CI]
- ii) Le fournisseur de services ne doit pas appliquer de limites à l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable. [CSF, CI]

4. Services non sollicités

- i) Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais pour un appareil ou un service que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'a pas explicitement acheté. [CSF, CI]

5. Clarté des offres

- i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les offres sont communiquées clairement avant que le client n'y consente, y compris durant les appels téléphoniques et les ventes à domicile, ainsi que dans son matériel publicitaire. [CI]
- ii) L'offre du fournisseur de services doit comprendre toutes les modalités principales du contrat. [CI]
- iii) Le fournisseur de services doit conserver les renseignements démontrant que toutes les modalités principales du contrat ont été divulguées au moment de l'offre. Il doit fournir ces renseignements aux clients et à la CPRST, sur demande et sans frais. [CI]
- iv) *Pour les services de télévision :*

- a) Un *fournisseur de services de télévision* doit s'assurer que le consommateur soit au courant de la disponibilité, du prix et du contenu de son service d'entrée de gamme. [CT]

B. Contrats et documents connexes

1. Fourniture du contrat

- i) Lorsque le contrat est conclu, le fournisseur de services doit fournir au client un contrat qui respecte toutes les conditions relatives à son contenu, telles qu'elles sont établies à la section B.5. Un document présentant les modalités de service suffit pour satisfaire à cette exigence uniquement s'il contient tous les renseignements requis par la section B.5. [CI]
- ii) Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes, selon le format choisi par le client (électronique ou papier), dans les circonstances suivantes : [CSF, CI]
 - a) Lorsque le contrat est conclu en personne, le fournisseur de services doit donner au client le contrat et les documents connexes dès que le client consent au contrat. [CT, CSF, CI]
 - b) Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne (c.-à-d. qu'il est conclu par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance) : [CT, CSF, CI]
 - i) si le client choisit de recevoir les documents en format papier, le fournisseur de services doit les envoyer au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client; [CSF, CI] ou
 - ii) si le client choisit de recevoir les documents en format électronique, le fournisseur de services doit les envoyer au client au plus tard un jour ouvrable suivant l'acceptation du contrat par le client. [CSF, CI]

2. Période de résiliation lorsque le contrat permanent diffère de l'entente du client

- i) Si le fournisseur de services ne présente pas le contrat au client dans le délai prescrit, ou si les modalités de la copie permanente du contrat sont contraires à celles que le client a acceptées, ce dernier peut, dans les 45 jours civils suivant le début du contrat, l'annuler sans payer de frais de résiliation anticipée ou toute autre pénalité. [CI]

3. Lorsque le client demande de recevoir une copie de son contrat

- i) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes dans le format choisi par le client (électronique ou papier) comme suit : [CI]

- a) si le client demande de recevoir les documents en format papier, le fournisseur de services doit les envoyer au client dans les 15 jours civils suivant la demande; [CI]
- b) si le client demande de recevoir les documents en format électronique, le fournisseur de services doit les envoyer au client au plus tard un jour ouvrable suivant la demande. [CI]

4. Formats accessibles

- i) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées. [CSF, CI]

5. Contenu des contrats

- i) Les contrats doivent présenter clairement tous les renseignements suivants : [CI]

Modalités principales du contrat

- a) les services visés par le contrat, tels que les **forfaits de canaux de télévision**, les services vocaux, de messagerie texte et de données, que le client a acceptés lorsqu'il a signé le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat, ainsi que les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires; [CSF]
- b) **pour les services de télévision**, une liste des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente; [CT]
- c) **pour les services de télévision**, le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente, y compris une mention claire de toute offre promotionnelle, de la date d'expiration de cette offre et du prix exigé après son expiration; [CT]
- d) le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat; [CSF, CI]
 - i) si le contrat comprend un prix promotionnel ou un autre rabais à durée limitée, [CI]

1. le montant des frais mensuels minimaux pour *chaque*¹³ service inclus dans le contrat durant et après toute période de promotion ou de rabais à durée limitée; [CI]
 2. le moment où la période de promotion ou de rabais à durée limitée prendra fin; [CI]
- ii) si le service acheté fait partie d'une offre de services groupés, [CI]
1. le montant des frais mensuels minimaux pour *chaque* service compris dans le contrat durant et après tout rajustement des prix lié à l'offre de services groupés; [CI]
 2. si le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat dépend d'une offre de services groupés et, le cas échéant, une description des autres services; [CI]
- e) la période d'engagement, y compris la date de la fin du contrat; [CSF, CI]
- f) s'il y a lieu : [CT, CSF, CI]
- i) le total des frais d'installation, *le cas échéant*¹⁴, et les modalités de leur paiement; [CI]
 - ii) le prix de location ou d'achat de l'équipement non subventionné compris dans le contrat, *le cas échéant*¹⁵; [CI]
 - iii) le total des frais de résiliation anticipée; [CT, CSF, CI]
 - iv) le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois; [CI]
 - v) la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le date X); [CSF, CI]

¹³ Afin d'améliorer la clarté, les renseignements ont été modifiés pour que les consommateurs aient une liste détaillée du prix de chaque service. Pour les services groupés, l'objectif est de préciser l'impact de la réduction sur l'ensemble des services inclus.

¹⁴ Le texte a été ajouté pour tenir compte du fait que certains services pourraient ne pas nécessiter d'installation.

¹⁵ Le texte a été ajouté pour tenir compte du fait que certains services peuvent ne pas nécessiter l'achat ou la location d'un appareil non subventionné.

- vi) pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais; [CSF];
- g) si le contrat prévoit la fourniture d'un appareil *ou d'équipement*, [CI]
 - i) le prix de détail de l'appareil, qui est le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services; [CSF, CI]
 - ii) le montant que le client a payé pour l'appareil *au moment de l'achat*¹⁶; [CSF, CI]
 - iii) le montant payé par le client ou celui qu'il paiera pour l'équipement pendant la période d'engagement ou à l'avenir; [CT]
 - iv) une description des différents choix du client relatifs à la fourniture de l'équipement (y compris la location et la location-achat); [CT]
 - v) une description de l'endroit où le client peut trouver des renseignements sur tous les frais liés à la mise à jour de l'équipement. [CT]

Autres aspects du contrat

- h) une description de tous les documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable; [CSF, CI]
- i) une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément; [CSF, CI]
- j) la période d'essai pour le contrat et les modalités d'utilisation, y compris les limites connexes liées à la durée et au type d'utilisation; [CI]
- k) les services facultatifs choisis par le client au moment de conclure le contrat et leurs tarifs; [CI]
- l) une politique sur les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués¹⁷; [CI]

¹⁶ Le texte a été ajouté pour plus de clarté, compte tenu des règles qui suivent, extraites du Code des fournisseurs de services de télévision.

¹⁷ L'instance lancée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227 pourrait donner lieu à une politique spécifique imposée par le Conseil concernant les pannes, mais cette formulation ne devrait nécessiter que des

m) une politique de débranchement et comment trouver ces renseignements¹⁸;

- n) si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date; [CSF, CI]
- o) si la modification d'une modalité du contrat, y compris une modification apportée au contrat ou à l'offre promotionnelle ou une mise à jour de l'appareil ou de l'équipement, [CI]
 - i) aurait une incidence sur le prix des services; [CI]
 - ii) prolongerait la période d'engagement du client; ou [CI]
 - iii) modifierait tout autre aspect du contrat, y compris les modifications liées aux offres de services groupés; [CI]
- p) le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt; [CSF, CI]
- q) comment les clients peuvent se renseigner sur : [CT, CSF, CI]
 - i) les frais des services facultatifs, le cas échéant; [CI]
 - ii) les tarifs pour les services payables à l'utilisation, y compris les frais d'utilisation excédentaire, le cas échéant; [CI]
 - iii) la garantie offerte par le fabricant de l'équipement, le cas échéant; [CI]
 - iv) les outils pour aider les clients à gérer leur facture, y compris les avis sur les limites d'utilisation de données, [CSF, CI] d'itinérance de données, [CSF] et les outils de surveillance de l'utilisation; [CSF, CI]
 - v) ***pour les services sans fil mobiles***, la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des cartes de couverture des services complètes; [CSF]
 - vi) ***pour les services de télévision*** :

modifications minimales pour refléter le fait que les consommateurs doivent être informés de toute nouvelle politique imposée.

¹⁸ La formulation est basée sur le Code des fournisseurs de services de télévision (s.XIV.1), quoique légèrement simplifiée. Le reste de cette section (contenu de la politique de débranchement de service, y compris les motifs et le moment du débranchement) est traité dans la section « Débranchement » ci-dessous.

1. le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux; [CT]
 2. la façon de retirer ou d'ajouter des canaux individuels ou des forfaits de canaux et les frais qui s'appliqueraient, le cas échéant; [CT]
- vii) comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services; [CT, CSF, CI]
- viii) comment porter plainte au sujet des services du client, y compris comment communiquer avec la CPRST; [CSF, CI]
- ix) le *Code de protection des consommateurs*. [CT, CSF, CI]

Contrats de services prépayés

- r) Le fournisseur de services doit informer le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde prépayé. [CSF]
- s) Le fournisseur de services doit expliquer au client comment il peut :
- i) vérifier son solde d'utilisation;
 - ii) communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
 - iii) porter plainte au sujet du service, y compris comment communiquer avec la CPRST. [CSF]
- t) Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans le contrat écrit. [CSF]
- u) Si un appareil est fourni dans le cadre d'un contrat de services prépayés, le fournisseur de services doit aussi informer le client de ce qui suit : [CSF]
- i) s'il y a lieu,
 1. le total des frais de résiliation anticipée;
 2. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou, pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas fixés en dollars, soit le montant minimal par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la diminution des frais mensuels de résiliation anticipée;

3. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le date X);
 4. pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais; [CSF]
- ii) le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services); [CSF]
 - iii) le montant payé par le client pour l'appareil; [CSF]
 - iv) comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant. [CSF]
 - v) Le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées en tout temps au cours de la période d'engagement. [CSF]

C. Résumé des renseignements essentiels

1. Généralités

- i) Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il lui fournit une copie permanente du contrat. Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client. [CI, CT]
- ii) Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les obligations de fournir des renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit. [CSF, CI]
- iii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants : [CSF, CI]
 - a) une description complète de toutes les modalités principales du contrat (voir les sous-sections B.5.i.a) à B.5.i.g) décrites ci-dessus); [CSF]
 - b) *pour les services de télévision* :
 - i) la liste des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente; [CT]

- ii) le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente¹⁹; [CT]
- c) les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat [CSF, CI], *les frais d'équipement*²⁰, et, le cas échéant, tout rabais ou offre promotionnelle à durée limitée; [CI]
- d) des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires; [CSF, CI]
- e) des renseignements au sujet de la période d'essai, y compris ce qui suit : [CSF, CI]
 - i) la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai standard; [CSF, CI]
- f) une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée; [CSF, CI]
- g) des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services *de communication* du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et la CPRST; [CSF, CI]
- h) pour les contrats de type balance, si les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais. [CSF]
- iv) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels : [CT, CSF, CI]
 - a) reflète de manière fidèle le contenu du contrat écrit; [CT, CI]
 - b) est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire. [CI]
- v) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées. [CSF, CI]

¹⁹ Une partie de la section IX.3.b et les sections IX.3.b à IX.3.g du Code des fournisseurs de services de télévision sont omises ici, car ces mesures de protection sont déjà couvertes par la section « 5. Contenu des contrats » ci-dessus.

²⁰ Tiré du Code des fournisseurs de services de télévision, avec une formulation modifiée, là où il s'agissait d'une sous-puce autonome.

D. Modification du contrat et des documents connexes

1. Modification des modalités principales du contrat au cours de la période d'engagement

- i) Le fournisseur de services ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de services sans le consentement éclairé et explicite du titulaire du compte ou de l'utilisateur autorisé. [CI]
- ii) Lorsque le fournisseur de services avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat, le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé peut refuser la modification. [CI]
- iii) Par exception, le fournisseur de services peut seulement modifier une modalité principale du contrat sans le consentement explicite du titulaire du compte ou de l'utilisateur autorisé si cela favorise clairement le client : [CI]
 - a) en réduisant les frais d'un service; ou [CSF, CI]
 - b) en augmentant la limite d'utilisation ou la vitesse d'un service du client offert au même prix. [CI]

2. Modification des modalités principales du contrat après la période d'engagement

- i) Cet avis doit décrire a) la modification, b) la date de son entrée en vigueur et c) le droit du client de recevoir un contrat à jour qui tient compte de cette modification, sur demande et sans frais. Le fournisseur de services peut modifier une modalité principale du contrat s'il donne au titulaire du compte un avis d'au moins 60 jours civils avant d'apporter la modification. [CI]

3. Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes

- i) Si, au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services veut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes, il doit en aviser le titulaire du compte au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications. [CSF, CI]
- ii) L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur. [CSF, CI]

4. Renseignements qui doivent être divulgués au moment d'offrir des modifications aux contrats existants

- i) Lorsque le fournisseur de services offre au client une modification de son contrat existant, y compris une amélioration, un rabais ou une offre promotionnelle, **ou un remplacement d'appareil**²¹, il doit expliquer clairement au client : [CI]
 - a) en quoi le fait d'accepter la modification du contrat modifierait les modalités en vigueur du contrat, y compris toute modification du prix du service ou des services groupés connexes, ou de la période d'engagement; [CI]
 - b) si le client peut ou non retourner aux modalités en vigueur s'il n'est pas satisfait des modifications. [CI]

5. Modification des choix de programmation – services de télévision

- i) Le **fournisseur de services** doit permettre au client de modifier les canaux facultatifs individuels ou les forfaits de canaux facultatifs. Le **fournisseur de services** peut toutefois offrir un canal facultatif individuel ou un forfait de canaux facultatifs ne pouvant pas être modifié pour une période de temps précise si le client en est clairement informé et accepte les modalités et conditions énoncées dans une entente écrite. [CT]
- ii) Lorsqu'un **fournisseur de services** reçoit une requête d'un client voulant modifier des canaux individuels ou des canaux facultatifs, le **fournisseur de services** doit :
 - a) informer le client s'il pourra retourner à son premier choix de canaux individuels ou à son forfait d'origine et si le même tarif s'appliquera; [CT]
 - b) offrir au client de lui faire parvenir un résumé écrit des modifications. [CT]

6. Avis de modification des choix de programmation – services de télévision

- i) Le **fournisseur de services** doit donner au client, en ce qui concerne les services auxquels il est abonné, un avis d'au moins 30 jours civils lors de toute modification : [CT]
 - a) du prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux; [CT]
 - b) de l'assemblage des canaux; [CT]
 - c) du prix de l'équipement. [CT]

²¹ Le texte a été ajouté pour intégrer des extraits du Code sur les services sans fil (section G.6.iii.)

- ii) Cet avis doit expliquer clairement toute modification et indiquer la date de mise en vigueur. [CT]
- iii) L'avis doit expliquer clairement les choix advenant que le client souhaite ne plus être abonné aux services modifiés du *fournisseur de services*. [CT]
- iv) Le *fournisseur de services* peut modifier les choix de programmation d'un client au cours de la période d'engagement sans que ce dernier y consente si cette modification est à l'avantage du client parce qu'elle :
 - a) réduit le coût d'un service ou d'un forfait;
 - b) lui fournit un service sans coût additionnel. [CT]

E. Gestion des factures

1. Avis d'itinérance internationale

- i) *Pour les services sans fil mobiles*, lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil, sans frais. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données et informer le client des options disponibles pour l'itinérance et de la manière d'y accéder. Le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé. [CSF]
- ii) Le titulaire du compte ou l'utilisateur de l'appareil peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis. [CSF]
- iii) Le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil lorsque la consommation de données de l'appareil atteint 50 \$, soit la moitié de la limite de frais d'utilisation de données en itinérance (voir la section E.2.). Le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé. [CSF]

2. Limite associée aux frais d'itinérance

- i) *Pour les services sans fil mobiles* :
 - a) Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. Cette limite inclut tous les frais facturés à un client pour la transmission de données en itinérance, y compris les options à frais quotidiens fixes et les forfaits qui permettent à un client d'utiliser son appareil dans un autre pays de la même manière qu'il le ferait chez lui au Canada. [CSF]

- b) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais. [CSF]
- c) Dans tous les cas, cette limite s'applique au compte, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte. [CSF]
- d) Tout montant que le client paie en frais d'itinérance de données, que ce soit dans le cadre de services supplémentaires d'itinérance (avant utilisation) ou de frais d'utilisation excédentaire (après utilisation), est pris en compte pour la limite. [CSF]

3. Avis – Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données

- i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. [CSF]
- ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais. [CSF]
- iii) Dans tous les cas, la limite s'applique au compte, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte. [CSF]
- iv) Pour un client d'un forfait flexible, le client commence à encourir des frais d'utilisation excédentaire de données après que le premier palier de données a été dépassé, et le fournisseur de services doit suspendre le service de données du client lorsque celui-ci atteint des frais d'utilisation excédentaire de données de 50 \$, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. [CSF]
- v) Pour un client d'un service supplémentaire de données, le prix du service supplémentaire de données doit être pris en compte dans le calcul de la limite de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire. [CSF]
- vi) Le fournisseur de services doit aviser le client qui a engagé des frais d'utilisation excédentaire de données durant un cycle de facturation et lui dire où il peut trouver des renseignements sur i) les outils de gestion des comptes offerts par le fournisseur de services; ii) l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes; iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre à ses besoins. Les clients peuvent choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis. Ces avis doivent être fournis au client pour chaque cycle de facturation au cours duquel il a engagé des frais d'utilisation excédentaire de données, sauf si le client choisit de ne pas recevoir de tels avis. [CI]

4. Avis – Limite d'utilisation

- i) Le fournisseur de services doit aviser le client, ***incluant le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil, le cas échéant***, au moins une fois lorsque ce dernier atteint 75 % de sa limite

d'utilisation, et de nouveau lorsqu'il atteint 90 % de sa limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation mensuel. [CI]

- ii) Le fournisseur de services doit aviser le client, ***incluant le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil, le cas échéant***, lorsque ce dernier atteint 100 % de sa limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation mensuel. [CI]

5. Services mobiles à supplément

- i) Si un client communique avec son fournisseur de services au sujet des frais pour un service mobile à supplément, le fournisseur de services doit expliquer au client comment se désabonner de ce service. [CSF]

6. Outils de surveillance de l'utilisation des données

- i) Si le fournisseur de services applique des frais d'utilisation excédentaire, le fournisseur doit fournir des outils, sans frais, qui permettent au client de surveiller et de gérer son utilisation de données et tous autres frais engagés au cours d'un cycle de facturation mensuel. Le fournisseur de services doit s'assurer que ces outils sont accessibles aux clients handicapés. [CI]
- ii) Le fournisseur de services doit offrir des renseignements en langage simple sur l'utilisation des données liée aux activités courantes en ligne. Ces renseignements doivent être clairs, exacts, accessibles et faciles à comprendre. [CI]

F. Questions liées à l'équipement, appels de service et interruptions de service

1. Déverrouillage

- i) Lorsqu'un fournisseur de services fournit au client un appareil afin de fournir des services sans fil, cet appareil ne doit pas être verrouillé. [CSF]
- ii) Si ***un tel***²² appareil est ou devient verrouillé à un réseau d'un fournisseur de services, ce fournisseur de services doit, sur demande et sans frais, le déverrouiller ou donner au client un moyen de le déverrouiller. [CSF]

2. Garanties

²² Le texte qui a été ajouté vise à préciser que cette règle fait référence à la sous-section précédente (c.-à-d. « lorsqu'un fournisseur de services fournit au client un appareil ») et qu'elle ne fait pas référence aux autres appareils qui ne respectent pas cette définition (c.-à-d. d'autres appareils stockés dans les locaux de vente au détail ou les entrepôts des fournisseurs).

- i) Le fournisseur de services doit renseigner le client au sujet de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant pour un appareil avant d'offrir une garantie prolongée ou une assurance pour cet appareil. [CSF]

3. Appareil perdu ou volé

- i) Lorsqu'un client avise le fournisseur de services que son appareil est perdu ou volé : [CSF]
 - a) le fournisseur de services doit suspendre le service du client immédiatement et sans frais; [CSF]
 - b) les modalités du contrat continueront de s'appliquer, incluant l'obligation du client de payer : [CSF]
 - i) tous les frais engagés avant que le fournisseur de services soit informé de la perte ou du vol de l'appareil; [CSF]
 - ii) soit le montant des frais mensuels minimaux (et les taxes), si le client conserve son contrat, soit les frais de résiliation anticipée, si le client choisit de résilier le contrat; [CSF]
- ii) Si le client avise le fournisseur de services que son appareil a été retrouvé ou remplacé et demande que son service soit rétabli, le fournisseur de services doit rétablir le service sans frais. [CSF]

4. Réparations

- i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais du *service*²³ au cours des réparations de l'appareil, sur demande, si toutes les conditions suivantes s'appliquent : [CSF]
 - a) le fournisseur de services a fourni l'appareil dans le cadre d'un contrat et le client remet l'appareil au fournisseur de services aux fins de réparation; [CSF]
 - b) l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services; [CSF]
 - c) le fournisseur de services n'a pas fourni un appareil de remplacement sans frais au cours de la réparation; [CSF]

²³ Le texte a été modifié de « frais du service sans fil » pour inclure tous les services de détail.

- d) le client aurait à payer des frais de résiliation anticipée s'il annulait ses *services*²⁴.
[CSF]

5. Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations

- i) Le fournisseur de services doit donner au client une période de temps pendant laquelle le service à domicile débutera. [CT, CI]
- ii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer les frais possibles liés à un service à domicile, y compris les frais minimaux, le cas échéant. [CT, CI]
- iii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer au client comment le fournisseur de services ou le client peut annuler un rendez-vous ou en fixer un autre et l'informer de tous les frais relatifs à ce changement. [CT, CI]

6. Interruptions de service²⁵

- i) Le fournisseur de services doit expliquer dans ses contrats et les documents connexes sa politique entourant les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués. [CI]

G. Résiliation et prolongation du contrat

1. Frais de résiliation anticipée – Généralités

- i) 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. [CSF, CI] Ces frais sont calculés comme indiqué aux sections G.2 et G.3 ci-dessous. [CSF]
- ii) Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de l'annulation du service est considéré comme un mois complètement écoulé. [CSF]

2. Frais de résiliation anticipée – Appareil subventionné

- i) Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat : [CSF, CI]

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Cette section pourrait être modifiée en fonction de l'issue de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227.

- a) pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. [CSF, CI]
 - i) Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat. [CSF]
 - ii) Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois pendant la durée du contrat de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat. [CSF]
- b) pour les contrats à durée indéterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. [CSF, CI]
 - i) Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période. [CSF, CI]
 - ii) Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période. [CSF]
- ii) Lors du calcul des frais de résiliation anticipée : [CSF, CI]
 - 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; [CSF, CI]
 - 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. [CSF, CI]

3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné

- i) ***Pour les services sans fil mobiles*** – Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat, le fournisseur de services ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée. [CSF]
- ii) ***Pour les services Internet de résidence*** – Lorsqu'un appareil subventionné n'est pas fourni dans le cadre du contrat, [CI]

- a) pour les contrats à durée déterminée : les frais de résiliation anticipée doivent être établis dans le contrat et ne peuvent être facturés que pendant le moindre entre 24 mois et le nombre total de mois prévu par le contrat. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de cette période.
- b) pour les contrats à durée indéterminée : le fournisseur de services ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée. [CI]

4. Période d'essai

- i) Lorsqu'un nouveau client conclut un contrat assujéti à des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit lui offrir une période d'essai d'au moins **30** jours civils²⁶ afin de lui permettre de déterminer si le service répond à ses besoins. [CSF, CI]
- ii) La période d'essai doit commencer le jour du début du service. [CSF, CI]
- iii) Pendant la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée s'il a [CSF, CI]
 - a) utilisé moins de données que l'utilisation permise; [CSF, CI]
 - b) retourné tout équipement, tout appareil, ou *cadeau avec achat*²⁷ offert par le fournisseur de services, dans un état presque neuf, y compris l'emballage original, s'il y a lieu. [CSF, CI]

5. Date de résiliation

- i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en avisant son fournisseur de services. [CSF, CI]
- ii) La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation. [CSF]

6. Remboursement des services prépayés non fournis à la suite d'une résiliation

²⁶ Afin d'alléger le fardeau administratif des fournisseurs, il est proposé de simplifier cette section en remplaçant la formulation initiale « 15 jours civils » par « 30 jours civils ». Le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet prévoient une disposition spéciale pour les personnes handicapées, leur accordant une période d'essai de 30 jours, distincte de la période d'essai de 15 jours offerte à tous les autres clients. Dans le Code de protection des consommateurs, il est proposé que cette période d'essai de 30 jours s'applique automatiquement à tous les clients, rendant ainsi superflues les dispositions de la section 4.iv. du Code sur les services sans fil et de la section G.2.ii du Code sur les services Internet.

²⁷ Le texte a été tiré du Code des fournisseurs de services de télévision (section VIII.3.).

- i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer un service qui n'est pas fourni après sa résiliation, ou qui ne peut l'être. [CI]
- ii) Tous les fournisseurs de services doivent effectuer des remboursements à l'égard des services **de communication** lorsque de tels services sont résiliés et que la totalité ou une partie des frais mensuels applicables sont facturés à l'avance. Les remboursements doivent être calculés au prorata en fonction du nombre de jours restants dans le dernier cycle mensuel de facturation après la résiliation du service. [CI]

7. Prolongation du contrat

- i) Pour s'assurer que le service du client n'est pas débranché à la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités. [CSF, CI]
- ii) Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. L'avis doit être envoyé en utilisant la méthode de livraison choisie par le client (p. ex. par courriel, par messagerie texte, par appel téléphonique ou par courrier postal). Le fournisseur de services doit conserver une copie de cet avis. L'avis doit inclure ce qui suit : [CSF, CI]
 - a) la date d'expiration du contrat; [CSF, CI]
 - b) une déclaration informant le client qu'il peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de services ou encore résilier son service sans encourir de pénalité; [CSF, CI]
 - c) un lien hypertexte vers une liste de tous les forfaits de services disponibles pour l'achat. La liste doit contenir des renseignements sur les forfaits et inclure à la fois des options « apportez votre propre appareil » et des plans de financement d'appareils;
 - d) de l'information expliquant :
 - i) si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités; [CSF, CI]
 - ii) si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront dorénavant; [CSF, CI]
 - iii) les mécanismes libre-service disponibles, où le client peut les trouver et leurs fonctions; [CSF, CI]

- e) si le client a un forfait de location d'appareil, des renseignements sur la possibilité de rendre l'appareil ou sur le montant du paiement final pour conserver l'appareil. [CSF, CI]
- iii) 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. [CSF]

H. Dépôts de garantie

1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie

- i) Si le fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit : [CSF, CI]
 - a) informer le client des raisons de la demande de dépôt; [CSF, CI]
 - b) conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt; [CSF, CI]
 - c) indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie; [CSF, CI]
 - d) évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie; [CSF, CI]
 - e) retourner au client le dépôt de garantie, avec intérêts, en retenant seulement tout montant dû par le client, au plus tard dans les 30 jours civils après que : [CSF, CI]
 - i) le client ou le fournisseur de services ait résilié le contrat; ou [CSF, CI]
 - ii) le fournisseur de services ait déterminé que les conditions de retour du dépôt de garantie ont été rencontrées. [CSF, CI]
- ii) Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins 1 %, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois. [CSF, CI]
- iii) Le fournisseur de services peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peut demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service. [CSF, CI]

I. Débranchement

1. Moment où le débranchement est possible

- i) Le fournisseur de services peut procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement seulement lorsque le client : [CSF, CI]
 - a) omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ et que le compte est en souffrance depuis plus de deux mois; [CI]
 - b) omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du fournisseur de services; ou [CSF, CI]
 - c) convient avec le fournisseur de services de souscrire à un programme de paiements différés et ne respecte pas les modalités de ce programme. [CSF, CI]
- ii) Le fournisseur de services ne peut débrancher le service d'un client pour défaut de paiement si le client a versé un dépôt de garantie qui couvre le montant en souffrance. [CI]
- iii) Sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec le consentement du client, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client. [CSF, CI]
- iv) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, [CSF, CI]
 - a) dans le cas où le client n'est pas dans une région rurale ou éloignée, il doit rétablir le service au plus tard un jour ouvrable après avoir été informé de l'erreur; [CI]
 - b) dans le cas où le client est dans une région rurale ou éloignée, il doit rétablir le service du client le plus tôt possible en l'avisant de la date du rebranchement; [CI]
 - c) il ne doit pas imposer de frais de rebranchement. [CI]

2. Avis de débranchement

- i) Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si : [CSF, CI]
 - a) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; [CSF, CI]
 - b) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise; ou [CSF, CI]
 - c) une limite préétablie de dépenses est atteinte, par exemple pour les clients participant à un programme de limitation des dépenses dans les cas où ils ont déjà été avisés de la limite. [CSF, CI]

- ii) Dans tous les autres cas, avant le débranchement, incluant le premier cas de suspension dans un cycle de débranchement, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants : [CSF, CI]
 - a) le motif de débranchement et le montant dû, le cas échéant; [CSF, CI]
 - b) la date prévue du débranchement; [CDD, CSF, CI]
 - c) la disponibilité d'un programme de paiements différés; [CSF, CI]
 - d) les frais de rebranchement du service, le cas échéant; [CSF, CI]
 - e) les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement; [CSF, CI]
 - f) *l'avis doit être envoyé en utilisant la méthode de livraison choisie par le client (p. ex. par courriel, par messagerie texte, par appel téléphonique ou par courrier postal)*²⁸. [CSF, CI]
- iii) Le fournisseur de services doit donner un deuxième avis au client pour l'informer, au moins 24 heures à l'avance, du débranchement de son service, sauf dans les cas suivants : [CI]
 - a) le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès; [CSF, CI]
 - b) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou [CSF, CI]
 - c) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise²⁹. [CSF, CI]
- iv) Le fournisseur de services doit aviser le client au sujet des dispositions précises qui entraîneront une suspension ou un débranchement futur si le client n'effectue pas les paiements conformément aux modalités de son entente de promesse de payer. [CSF, CI]

²⁸ Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt comprend une règle concernant l'envoi, le cas échéant, d'un avis de débranchement au client par courriel. Une disposition semblable a été ajoutée afin de permettre aux clients d'être avisés selon la méthode de leur choix, conformément à la formulation plus récente entrée en vigueur par la politique réglementaire de télécom 2026-67.

²⁹ Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt comprend une règle sur l'obligation de préavis de 24 heures lorsque celle-ci est exigée par une autorité compétente. Cette exception a été omise, car les autorités compétentes (p. ex. la Gendarmerie royale du Canada) auraient le pouvoir de déroger aux codes et d'exiger des débranchements d'urgence, que de telles dispositions soient ou non incluses dans le Code de protection des consommateurs.

- v) Si le client respecte les modalités de son entente de promesse de payer, le fournisseur de services doit traiter tout nouveau défaut de paiement par le client comme le début d'un nouveau cycle de débranchement. [CSF, CI]

3. Contestation des raisons du débranchement

- i) Le fournisseur de services ne doit pas débrancher le service du client si : [CSF, CI]
 - a) le jour du débranchement indiqué dans l'avis ou avant ce jour, le client informe le fournisseur de services qu'il conteste les raisons du débranchement; [CSF, CI]
 - b) le client paie la somme due de la partie non contestée des frais; [CSF, CI]
 - c) le fournisseur de services n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder. [CSF, CI]

J. Expiration des soldes prépayés

1. Généralités

- i) À la fin de période d'engagement d'un client de services prépayés, le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, au moins sept jours civils pour ajouter de l'argent à son compte afin de maintenir son compte et de conserver son solde prépayé. [CSF]
- ii) Cette règle s'applique sans égard au fait que la période d'engagement du client de services prépayés soit établie au moyen d'une carte prépayée activée ou autrement, en payant un montant au solde prépayé. [CSF]

K. Expiration d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée

- i) Si un contrat comprend un rabais ou une promotion d'une durée limitée de plus de trois mois qui expirera avant la fin de la période d'engagement initiale, le fournisseur doit aviser le titulaire du compte 90 jours civils avant la fin du rabais ou de la promotion d'une durée limitée. L'avis doit être envoyé selon le mode de communication choisi par le client (p. ex. par courriel, message texte, téléphone ou courrier postal) et le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé. Cet avis doit indiquer la date à laquelle le rabais ou la promotion d'une durée limitée arrive à échéance.

Définitions

Appareil subventionné : Un appareil sans fil vendu au client par le fournisseur de services à un coût réduit dans le cadre d'un contrat. Un appareil sans fil i) pour lequel le client a payé le plein prix ou ii) qui n'a pas été acheté dans le cadre du contrat n'est pas un appareil subventionné. [CSF]

Cadeau avec achat : Un article offert à un client par un *fournisseur de services* afin de le motiver ou de l'encourager à choisir son service (p. ex. télé intelligente, ordinateur portable, console de jeu, carte de crédit prépayée). [CT]

Carte de couverture des services : Une illustration de l'étendue du réseau du fournisseur de services qui montre où la couverture est offerte. [CSF]

Client : Une personne ou une petite entreprise qui s'abonne à des services *téléphoniques de résidence*, sans fil, *et Internet*, y compris le titulaire de compte, l'utilisateur de l'appareil et l'utilisateur autorisé. [CSF] *Pour les services de télévision*, la personne qui est responsable du paiement des services de programmation distribués par le *fournisseur de services*. Le terme exclut le propriétaire ou l'exploitant d'un hôtel, d'un hôpital, d'une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement. [CT]

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) : Une organisation indépendante qui travaille de concert avec les clients et leurs fournisseurs de services de communication pour résoudre les plaintes portant sur des services de communication. La CPRST i) traite et résout les plaintes des clients pour veiller à ce qu'elles soient traitées d'une manière conforme au *Code de protection des consommateurs*; et ii) recueille des données au sujet des plaintes associées au *Code de protection des consommateurs*. Pour en apprendre davantage sur les données recueillies par la CPRST, veuillez consulter le site Web de la [CPRST](#). [CI]

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou le Conseil) : *un tribunal quasi judiciaire indépendant* qui réglemente le *secteur* canadien des communications *dans l'intérêt public*. [CSF, CI, mis à jour pour correspondre au descripteur actuel]

Consommateur : Toute personne cherchant à obtenir un produit ou un service. [CT]

Contrat de type balance : Contrats dans le cadre duquel le client obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance du client. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle du client sert à payer ce solde. [CSF]

Contrats : nouveaux, modifiés, renouvelés, existants et écrits : Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la fourniture de services *de communication*. Un nouveau contrat est un contrat qui a été conclu à la date d'entrée en vigueur du *Code de protection des consommateurs*, ou après. Un contrat modifié est un contrat qui a été changé après la date d'entrée en vigueur du *Code de protection des consommateurs*. Un contrat renouvelé est un contrat qui se renouvelle automatiquement selon les mêmes modalités à la fin de la période d'engagement. Un contrat existant est un contrat qui a été conclu avant la date d'entrée en vigueur du *Code de protection des consommateurs*. Un contrat écrit est un document qui reflète le contenu du contrat. [CI]

Contrat à durée déterminée : Un contrat d'une durée fixe (en général un ou deux ans). [CI]

Contrat à durée indéterminée : Un contrat sans durée fixe qui se renouvelle automatiquement chaque mois. [CSF, CI]

Copie permanente : Une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF) du contrat, qui ne comprend pas d'hyperliens vers du contenu modifiable par le fournisseur de services, en date de sa conclusion ou de sa dernière modification. [CSF, CI]

Débranchement : La résiliation des services *de communication* par le fournisseur de services. [CSF, CI]

Documents connexes : Les documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client. Cela comprend, entre autres, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable (ou acceptable). [CSF, CI]

Entente de promesse de payer : Une entente qui établit la fréquence des paiements pour les montants dus par un client dont la situation financière ne lui permet pas de respecter les échéances de paiement prévues sur sa facture. [CI]

Équipement : Un appareil ou un ensemble d'appareils qui sont nécessaires pour recevoir un service offert par le fournisseur de services ou pour optimiser la réception d'un service, par exemple un modem ou un routeur, [CSF] un boîtier de décodage, une télécommande ou une antenne satellite. [CT]

Forfait à utilisateurs multiples : Un contrat de services sans fil selon lequel le titulaire du compte paie pour les services sans fil d'au moins deux utilisateurs d'appareils, peu importe si le titulaire du compte est aussi un utilisateur d'appareil (aussi nommé forfait partagé ou forfait familial). [CSF]

Forfait flexible : Forfait *de services sans fil mobiles* qui utilise une approche par niveaux pour l'achat et l'utilisation de données. Ces forfaits comprennent généralement un tarif mensuel minimal et un ensemble de frais fixes supplémentaires que doit payer le client en fonction de la quantité de données utilisées. [CSF]

Formats accessibles : Les formats accessibles sont une solution de rechange à l'imprimé standard, de sorte que le document est accessible aux Canadiens handicapés en fonction de leurs besoins individuels. Ils comprennent, sans toutefois s'y limiter, le braille, le simple texte et les gros caractères. [CI]

Fournisseur de services : Un fournisseur de services vocaux et de données sans fil mobiles et *fixes* de détail [CSF] (*y compris les services VoIP*), d'accès Internet fixes, [CI] ou une entreprise qui offre des services de télévision par abonnement aux Canadiens (fournisseur de services de télévision). En temps normal, *un fournisseur de services de télévision* redistribue des émissions provenant de la télévision traditionnelle en direct et de stations de radio et distribue des services spécialisés, de télévision payante, de télévision à la carte (TVC) et de vidéo sur demande (VSD), ainsi que des

services sonores payants. Les *fournisseurs de services de télévision* comprennent les câblodistributeurs, les fournisseurs de services nationaux par satellite de radiodiffusion directe (SRD) et les fournisseurs de services par protocole Internet (IP). [CT]

Frais de mise en service ou de modification : Tous frais exigés du fait de la mise en service d'un nouveau forfait de services de télécommunication de détail ou de la modification d'un forfait existant, sauf les frais raisonnables liés à l'installation physique d'un service de télécommunication chez le client ou les frais liés à des produits ou services additionnels que le client a expressément choisi d'acheter. [CSF, CI]

Frais d'utilisation excédentaire : Des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service. [CSF, CI]

Frais de résiliation anticipée : Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement initiale. [CT, CSF, CI]

Frais mensuels minimaux : Le montant minimal que le client doit payer chaque mois pour les services *de communication*, ce qui ne comprend pas les services facultatifs, les frais supplémentaires ou les frais d'utilisation excédentaire. Des taxes, précisées dans le contrat, peuvent s'ajouter à ces frais. [CSF, CI]

Itinérance : Utilisation de services sans fil hors du territoire couvert par le réseau du fournisseur de services. [CSF]

Langage simple : La communication en langage simple est claire et facile à comprendre pour le public, y compris pour les clients les plus vulnérables et inexpérimentés. [CI]

Modalités principales du contrat : Les éléments du contrat que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat et que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement explicite du client. Les modalités sont énumérées aux sous-sections B.5.i.a) à B.5.i.g) du Code. [CI]

Offre de services groupés : Une offre de multiples services de communication à un client pour l'inciter, financièrement ou autrement, à s'abonner à plus d'un service de communication. Dans de nombreux cas, la modification ou le retrait d'un des services sous-jacents peut avoir une incidence sur le prix ou sur les caractéristiques des services restants. [CI]

Offres promotionnelles, rabais, mesures incitatives et autres offres à durée limitée : Diverses mesures incitatives que les fournisseurs de services utilisent pour rendre leurs offres plus attrayantes pour les clients, financièrement ou autrement. Ces mesures incitatives peuvent n'être offertes que pour une durée limitée ou peuvent être assorties de conditions. [CI]

Période d'engagement : La durée du contrat. Pour un contrat à durée déterminée, la période d'engagement est la durée complète du contrat. Pour un contrat à durée indéterminée, la période d'engagement est le mois ou le cycle de facturation en cours. [CSF, CI]

Plans de financement d'appareil : les plans de financement d'appareil sont inextricablement liés à la fourniture de services sans fil – dans la mesure où la résiliation du forfait de services sans fil dans chaque cas déclenche l'obligation de payer le solde du plan de financement d'appareil. Cela comprend les forfaits de location d'appareil qui offrent aux clients la possibilité de retourner leur appareil ou de payer le solde restant à la fin de leur contrat³⁰.

Politique d'utilisation équitable (ou acceptable) : La politique qui définit l'utilisation inacceptable des services **de communication** du fournisseur de services et les conséquences d'une utilisation inacceptable (p. ex. l'utilisation de services pour se livrer à une activité criminelle). Toute violation d'une politique d'utilisation équitable (ou acceptable) peut entraîner i) le débranchement ou la suspension des services ou ii) la modification des services offerts au client. [CSF, CI]

Politique sur la protection des renseignements personnels : La politique qui explique comment le fournisseur de services traite les renseignements personnels des clients. [CSF, CI]

Prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF) : Le prix courant d'un appareil sans fil mobile tel que publié par le fabricant d'équipement d'origine (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 de protection des consommateurs si le FEO ne fournit pas de PDSF aux fournisseurs de service³¹.

Service d'entrée de gamme : Un forfait de services de programmation **de télévision**, aussi appelé service de base, qu'un **fournisseur de services** est tenu de distribuer en vertu du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*. [CT]

Service supplémentaire de données : Service qui permet au client d'ajouter un ensemble de données supplémentaires à son forfait **de services sans fil mobiles** lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même. [CSF]

Service supplémentaire d'itinérance : Un service d'itinérance que le client peut ajouter à son forfait lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même. [CSF]

Services de communication : services de télécommunication de détail (services téléphoniques de résidence, services sans fil mobiles et services Internet) et services de télévision.

³⁰ Cette définition a été ajoutée pour tenir compte de la clarification apportée dans la décision de télécom 2021-98, dans laquelle le Conseil a déterminé que ces plans relèvent du champ d'application du Code sur les services sans fil.

³¹ Le texte entré en vigueur le 28 novembre 2022 par la décision de télécom 2022-294.

Services de données sans fil mobiles : Ces services comprennent, sans s'y limiter, les forfaits de données pour les téléphones intelligents et les tablettes ainsi que les forfaits de services Internet mobiles utilisés avec des concentrateurs Internet, des clés Internet, des appareils MiFi ou des dispositifs similaires. [CI]

Services facultatifs : Des services qu'un client peut ajouter à son forfait de services **de communication**, habituellement moyennant des frais supplémentaires. Ces services peuvent inclure [CI] l'identification de l'appelant, les services supplémentaires de données et les services supplémentaires d'itinérance, [CSF] les services de sécurité, les services de contrôle parental et les garanties prolongées. [CI]

Services illimités : Des services (p. ex. données illimitées), [CI] **un nombre illimité d'appels locaux** [CSF]) pouvant être utilisés de manière illimitée pour un prix fixe. [CI]

Services Internet : Tous les services d'accès Internet fixes de détail, y compris les services de câblodistribution, de fibre optique, de ligne d'abonné numérique (LAN), sans fil fixes et par satellite. Les services d'accès Internet fixes ne comprennent pas les services de données sans fil mobiles. [CI]

Services mobiles à supplément (ou services de messagerie texte à supplément) : Services **sans fil mobiles** de messagerie texte auxquels les clients peuvent s'abonner et pour lesquels il faut payer un supplément, en général pour chaque message. [CSF]

Services payables à l'utilisation : Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'itinérance internationale, qui sont normalement mesurés et facturés selon l'utilisation. [CSF]

Services postpayés : Services sans fil qui peuvent être facturés en tout ou en partie après l'utilisation, par exemple au moyen d'une facture mensuelle, et qui peuvent faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire. Pour une grande clarté, tout forfait payable à l'avance où le fournisseur de services peut facturer le client pour une partie ou la totalité des frais après l'utilisation des services ou pour lequel le client peut engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé doit être considéré comme un forfait de services postpayés aux fins du Code. [CSF]

Services prépayés : Services sans fil achetés avant d'être utilisés seulement, par exemple cartes prépayées et services payables à l'utilisation. [CSF]

Services sans fil **mobiles** : Services vocaux et de données (incluant la messagerie texte) sans fil mobiles de détail. [CSF]

Services téléphoniques de résidence : Des services téléphoniques qui sont conçus pour être utilisés à l'emplacement physique d'un client, généralement son domicile ou son lieu de travail, par exemple les services locaux de base et les services VoIP³².

Subvention de l'appareil : La différence entre : i) le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le coût établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services; et ii) le montant payé pour l'appareil par le client au moment de conclure le contrat. [CSF]

Suspension (des services du client) : Arrêt temporaire des services. Cet arrêt peut être causé par un défaut de paiement ou l'atteinte d'une limite de dépenses préautorisée ou d'une limite d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent ouverts pendant la suspension des services. [CSF, CI]

Titulaire du compte : La personne responsable du paiement en vertu du contrat. [CSF, CI]

Utilisateur autorisé : Un utilisateur qui a été autorisé par le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier les modalités principales du contrat. [CSF, CI]

Utilisateur de l'appareil : Une personne, y compris un utilisateur autorisé, qui utilise un appareil lié à un contrat. [CSF]

Verrouillé : Le fait qu'un appareil sans fil soit programmé pour fonctionner uniquement sur le réseau par lequel le fournisseur de services fournit les services sans fil au client. [CSF]

³² La nouvelle définition a été ajoutée pour plus de clarté.

Annexe 2 à l’Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134

Questions pour discussion dans le cadre de la présente instance

Le Conseil invite les intéressés à présenter leurs observations sur les questions ci-dessous, qui doivent être présentées au Conseil au plus tard le **11 août 2026**.

Les modifications proposées au document de travail sur le Code de protection des consommateurs devraient améliorer la clarté et la fluidité, éliminer les redondances et garantir que les mesures de protection des consommateurs s’appliquent de manière uniforme et raisonnable à tous les services de détail.

Veillez consulter le document de travail sur le Code de protection des consommateurs figurant à l’annexe 1 au besoin lorsque vous répondez aux questions ci-dessous.

Besoin d’harmoniser les codes de protection des consommateurs

Q1. Le Conseil estime, à titre préliminaire que l’harmonisation des codes de protection des consommateurs (codes) en un seul ensemble de mesures de protection partagées est avantageuse, car elle améliorera la clarté et la cohérence des mesures de protection des consommateurs pour tous les services de détail, tout en réduisant le fardeau administratif pour l’industrie et la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). Commentez cette opinion préliminaire en expliquant et justifiant votre position.

Harmonisation des mesures de protection des consommateurs

Q2. Quelles modifications du document de travail sur le Code de protection des consommateurs sont nécessaires, le cas échéant, pour combiner efficacement les mesures de protection des consommateurs existantes pour les services de détail?

Clarté

Q3. Commentez si les mesures de protection des consommateurs dans le document de travail sur le Code de protection des consommateurs sont faciles à comprendre et à interpréter. Si vous pensez que des ajustements devraient être apportés pour améliorer la clarté, fournissez une explication, une autre formulation et une justification.

Services Internet – Application du Code de protection des consommateurs à tous les fournisseurs de services

Dans la politique réglementaire de télécom 2019-269, le Conseil a déterminé que le Code sur les services Internet ne s’appliquerait qu’aux grands fournisseurs de services Internet dotés

d'installations et proposant des services d'accès Internet fixes de détail³³, parce qu'ils sont plus susceptibles que les petits fournisseurs de proposer des offres de services plus complexes (p. ex. des forfaits, des offres à durée limitée, des prix promotionnels et des options de forfaits multiples), d'avoir une durée fixe et d'appliquer des frais de résiliation anticipée.

Le Code sur les services Internet prévoit néanmoins que tous les fournisseurs de services Internet, y compris les plus petits, doivent se comporter d'une manière conforme à ses dispositions. Il est entré en vigueur le 31 janvier 2020.

Q4. Commentez la question de savoir si les mesures de protection prévues dans le document de travail sur le code de protection des consommateurs concernant les services Internet devraient s'appliquer à tous les fournisseurs de services Internet, y compris les petits fournisseurs non dotés d'installations. Fournissez une explication et une justification pour étayer votre point de vue, en tenant compte des éléments suivants :

- la mesure dans laquelle l'évolution de l'industrie et de ses offres de services peut avoir un impact sur la capacité des petits fournisseurs à se conformer aux règles de protection des consommateurs pour les services Internet de détail;
- l'impact sur les consommateurs;
- le fardeau administratif pour les petits fournisseurs de services et la CPRST.

Q5. [Bien que les observations de tous les intéressés soient les bienvenues, cette question s'adresse principalement aux revendeurs de services Internet, lesquels risquent le plus d'être visés par les résultats possibles.] Existe-t-il des défis permanents ou particuliers liés aux contrats de service de gros qui pourraient avoir une incidence sur la capacité des petits fournisseurs non dotés d'installations à respecter les obligations de protection des consommateurs liées aux services Internet? Veuillez expliquer.

Q6. Si vous estimez que certains petits fournisseurs de services Internet ne devraient plus être exemptés de l'application du Code de protection des consommateurs relatif aux services Internet, quels critères devraient être utilisés pour déterminer s'ils devraient être exemptés? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Services de téléphonie à domicile – Application du Code de protection des consommateurs aux services téléphoniques de résidence

Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt s'applique actuellement aux « services locaux de base de résidence », un terme qui n'est pas défini dans ce code. Pour plus de clarté et pour

³³ Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Connexion inc.; Norouestel Inc.; Rogers Communications Canada Inc.; Saskatchewan Telecommunications; TELUS Communications Inc.; Vidéotron ltée; et Xplore Inc.

garantir que les clients qui reçoivent des services téléphoniques de résidence via la communication vocale par protocole Internet (VoIP) puissent bénéficier des mesures de protection des consommateurs, le document de travail sur le Code de protection des consommateurs inclut une définition des « services téléphoniques de résidence ». Ces services sont définis comme des services téléphoniques destinés à être utilisés sur le lieu physique d'un client, généralement son domicile ou son lieu de travail, et comprennent les services locaux de base et les services VoIP.

Q7. Commentez cette définition. Est-ce que le code englobe effectivement les types de services téléphoniques de résidence dont la population canadienne dépend dans l'ensemble du pays?

Frais d'annulation anticipée

En 2024, le gouvernement a promulgué un certain nombre de modifications à la *Loi sur les télécommunications* par le biais de la section 37 de la partie IV de la [Loi n° 1 d'exécution du budget de 2024](#), en ajoutant les dispositions suivantes relatives à l'interdiction des frais liés à l'activation, à la modification et à l'annulation des forfaits de service :

Interdiction

27.04 (1) Il est interdit au fournisseur de services de télécommunication d'imposer à ses abonnés des frais relatifs à la modification ou à la mise en service de leur forfait de services de télécommunication ou tout autre frais qui, de l'avis du Conseil, vise principalement à décourager les abonnés de modifier leur forfait ou d'annuler leur contrat de services de télécommunication.

Types de frais

27.04 (2) Le Conseil précise les types de frais pour l'application du paragraphe (1).

Exemption

27.05 Le Conseil peut, aux conditions qu'il fixe, soustraire tout fournisseur de services de télécommunication ou toute catégorie de fournisseurs de services de télécommunication à l'application de tout ou partie des articles 27.01, 27.02 et 27.04.

En réponse, le Conseil a modifié le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet dans la politique réglementaire de télécom 2026-43 comme suit :

- Ces codes comprennent une nouvelle définition des frais d'activation et de modification, qui sont interdits en vertu du paragraphe 27.04(1) de la *Loi sur les télécommunications*.
- Les fournisseurs de services ne peuvent pas facturer des frais de résiliation anticipée lorsqu'un appareil subventionné n'est pas fourni dans le cadre du contrat.

Le Code sur les services sans fil comprend également des règles relatives aux frais de résiliation anticipée pour les appareils subventionnés.

Ces dernières années, l'industrie a commencé à proposer des forfaits de location d'appareils³⁴, et environ 30 % des Canadiennes et des Canadiens déclarent aujourd'hui louer leur appareil mobile³⁵. Bien que ces appareils ne soient pas nécessairement subventionnés, les clients ne sont pas toujours conscients qu'ils ont opté pour un forfait de location d'appareils et qu'ils devront peut-être payer un solde pour conserver leur appareil à la fin de leur contrat.

Q8. Commenter la question de savoir si les règles existantes sur les frais de résiliation anticipée, comme modifiées par les politiques réglementaires mentionnées ci-dessus, sont suffisantes pour protéger les consommateurs des frais destinés à décourager les abonnés de modifier leur forfait de service ou de résilier leur contrat de services de télécommunication, conformément aux modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications*, comme indiqué ci-dessus. Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Q9. Quelles modifications sont nécessaires, le cas échéant, pour garantir que ces dispositions atteignent l'objectif visé, conformément aux modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications*, tout en tenant compte de l'engagement pris par le gouvernement de réduire le fardeau administratif? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

En ce qui concerne les services sans fil :

Q10. Des mises à jour des règles relatives aux frais de résiliation anticipée existants pour les services sans fil sont-elles nécessaires pour tenir compte des contrats de service impliquant des forfaits de location d'appareils afin de s'assurer qu'elles sont alignées sur les modifications de la *Loi sur les télécommunications*? Fournir une explication, une autre formulation et une justification.

Q11. Le document de travail sur le code de protection des consommateurs devrait-il inclure une définition des forfaits de location d'appareils? Dans l'affirmative, comment les forfaits de location d'appareils doivent-ils être définis?

Q12. D'autres mises à jour des règles relatives aux frais d'annulation anticipée pour les services sans fil sont-elles nécessaires pour tenir compte d'autres tendances évolutives de l'industrie? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

³⁴ Les forfaits de location d'appareil sont différents des plans de financement d'appareil car ils permettent aux clients de retourner leur appareil loué au fournisseur de services à la fin du contrat. Ils ont également l'option de payer le montant restant à la fin du contrat.

³⁵ [Recherche sur l'opinion publique concernant les Codes de protection des consommateurs du CRTC – 2026](#); rapport final, Phoenix Strategic Perspectives Inc., 13 mars 2026.

Services Internet – Application du Code de protection des consommateurs aux contrats des petites entreprises

La CPRST définit une petite entreprise comme une entreprise dont la facture mensuelle moyenne de services de télécommunication est inférieure à 2 500 \$. Dans la politique réglementaire de télécom [2019-269](#), le Conseil a déterminé que de nombreuses petites entreprises, telles que définies par la CPRST, ne sont pas confrontées aux mêmes problèmes que les clients individuels des services Internet et varient considérablement en ce qui a trait à la taille, aux besoins et au pouvoir d'achat. Par conséquent, le Conseil a déterminé qu'à l'époque, le Code sur les services Internet ne s'appliquerait pas aux petites entreprises clientes.

Q13. Les mesures de protection des consommateurs pour les services Internet devraient-elles être étendues pour s'appliquer aux contrats des petites entreprises³⁶? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Gestion et application du Code de protection des consommateurs

La CPRST est un organisme indépendant chargé de résoudre les plaintes des clients concernant les services de télécommunication et de télévision et d'administrer les codes du Conseil. Ce dernier s'attaque à tout problème systémique lié au respect du code identifié dans le cadre de ses activités de surveillance et de mise en conformité. Il traite également des plaintes concernant des services à tarifs réglementés, qui ne relèvent pas du mandat de la CPRST.

Le Code de protection des consommateurs ne devrait pas nécessiter de modifications importantes des rôles actuels du Conseil et de la CPRST. De plus, l'harmonisation des codes devrait réduire le fardeau administratif pour tous les intervenants, y compris la CPRST, étant donné que toutes les mesures de protection des consommateurs seront alignées dans un code unique.

L'avis préliminaire du Conseil est que lui-même et la CPRST devraient conserver leurs rôles actuels dans le contexte du Code de protection des consommateurs, et que la CPRST devrait être la gestionnaire de ce code.

Q14. Commentez cet avis préliminaire. Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Surveillance de la mise en œuvre du Code de protection des consommateurs

Q15. Commentez la question de savoir si et comment les fournisseurs de services devraient être tenus de signaler au Conseil qu'ils ont mis en œuvre le Code de protection des consommateurs de manière efficace et dans les délais impartis.

³⁶ La définition de « petite entreprise » de la CPRST pourrait être modifiée dans le cadre d'une future instance d'examen de la CPRST. Cette question ne fait pas partie de la portée de la présente instance.

Q16. Si de tels rapports sont exigés, quels types de données les fournisseurs de services devraient-ils être tenus de déposer pour démontrer qu'ils ont effectivement mis en œuvre le Code de protection des consommateurs?

Surveillance de la conformité au Code de protection des consommateurs

Les fournisseurs de services assujettis au Code sur les services sans fil et au Code sur les services Internet sont actuellement tenus de présenter au Conseil des rapports annuels de conformité (comme noté précédemment, afin de réduire le fardeau administratif pour l'industrie, le Conseil a annoncé une suspension de ces exigences en matière de déclaration jusqu'à ce qu'une décision soit rendue dans le cadre de la présente instance). Ces rapports contiennent, entre autres, le nombre de plaintes reçues par les fournisseurs de services, l'auto-identification sur la conformité continue avec chacune des sections du code concerné, la promotion du code et les documents contractuels ou les renseignements fournis aux consommateurs. En tenant compte de l'engagement du gouvernement à réduire le fardeau administratif, répondez aux questions ci-dessous.

Q17. Quel type de renseignements les fournisseurs de services devraient-ils être tenus de fournir pour prouver qu'ils sont continuellement conformes au Code de protection des consommateurs?

Q18. À quelle fréquence les fournisseurs de services devraient-ils être tenus de présenter des rapports sur la conformité pour s'assurer que la déclaration atteint ses objectifs?

Q19. Le processus d'établissement des rapports sur la conformité doit-il être automatisé d'une manière ou d'une autre? Fournissez autant de détails que possible, y compris des exemples concrets d'automatisation des rapports, qui permettraient d'améliorer le processus d'établissement des rapports sur la conformité.

Mise en œuvre du Code de protection des consommateurs – Date de mise en œuvre

Q20. Donnez votre avis sur le nombre de mois suivant la publication de la politique relative au Code de protection des consommateurs qui serait approprié pour l'entrée en vigueur du code. Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Mesure de l'efficacité et révision du Code de protection des consommateurs

Q21. Commentez la question de savoir si le Conseil devrait établir un calendrier pour la révision du Code de protection des consommateurs et, dans l'affirmative, combien de temps après la publication de la politique d'harmonisation des codes cette révision devrait-elle avoir lieu?

Q22. Les révisions ultérieures du code de protection des consommateurs devraient-elles avoir lieu à intervalles réguliers ou sur une base ponctuelle? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Promotion du Code de protection des consommateurs

Comme indiqué au paragraphe 385 de la politique réglementaire de télécom 2013-271, au paragraphe 426 de la politique réglementaire de télécom 2017-200 et au paragraphe 468 de la politique réglementaire de télécom 2019-269, les fournisseurs de services sont tenus de prendre certaines mesures pour promouvoir le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet. Ces mesures comprennent notamment i) la garantie que les représentants du service à la clientèle connaissent bien les codes, ii) la mise en place de liens bien visibles vers la liste de contrôle pour les consommateurs sur les sites Web des fournisseurs et iii) la présentation de renseignements sur les codes dans un format visuel dans leurs magasins et leurs kiosques.

Q23. Pensez-vous qu'il faille modifier les exigences actuellement applicables à la promotion du Code sur les services sans fil et du Code sur les services Internet et que ces modifications doivent être reflétées dans le Code de protection des consommateurs? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Q24. Dans l'affirmative, quel serait le moyen le plus efficace et le plus approprié pour garantir que les consommateurs, y compris les consommateurs en situation de handicap, soient informés de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu du Code de protection des consommateurs? Veuillez fournir des justifications à l'appui.

Annexe 3 à l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134

Cadre juridique

1. Le Conseil dispose du pouvoir statutaire pour imposer aux entités réglementées l'obligation de respecter les codes obligatoires. Les articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications* autorisent le Conseil à imposer des conditions à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication par une entreprise canadienne ou par une personne autre qu'une entreprise. De même, l'article 9.1 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à rendre des ordonnances imposant des conditions à l'exploitation d'entreprises de radiodiffusion qu'il juge appropriées pour la mise en œuvre de la politique de radiodiffusion.
2. Les décisions du Conseil doivent faire progresser les objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. La présente instance aborde trois de ces objectifs. Le Conseil vise à :
 - favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions (alinéa 7a));
 - permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité (alinéa 7b));
 - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication (alinéa 7h)).
3. Les décisions du Conseil doivent également s'aligner sur la politique énoncée au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, qui précise que :
 - le système devrait offrir une programmation accessible et exempte d'obstacles aux personnes handicapées, et la possibilité, pour celles-ci, de développer leur propre contenu et de s'exprimer, notamment par la radiodiffusion communautaire (alinéa 3(1)p)).
 - les entreprises de distribution devraient assurer efficacement, à l'aide des techniques les plus efficaces, la fourniture de la programmation à des tarifs abordables (sous-alinéa 3(1)t)(ii));
 - les entreprises de distribution devraient offrir des conditions acceptables relativement à la fourniture, la combinaison et la vente des services de programmation qui leur sont fournis, aux termes d'un contrat, par les entreprises de radiodiffusion (sous-alinéa 3(1)t)(iii)).

4. En prenant ses décisions, le Conseil doit également mettre en œuvre les objectifs clés des [Instructions de télécommunications de 2023](#)³⁷. Il souligne que le Conseil devrait renforcer et protéger les droits des consommateurs³⁸, notamment en adaptant ses codes de protection des consommateurs et en harmonisant les dispositions de ses codes si cela s'avère avantageux pour les consommateurs³⁹.

³⁷ [Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication de 2023](#), DORS/2023-23, 10 février 2023.

³⁸ Voir le paragraphe 2d) des [Instructions de télécommunications de 2023](#).

³⁹ Voir le paragraphe 17b)(ii) des [Instructions de télécommunications de 2023](#).

Documents connexes

- *Améliorer les avis aux clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-67, 13 avril 2026
- *Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-43, 12 mars 2026
- *Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227, 4 septembre 2025
- *Lignes directrices sur l’accessibilité et les mesures d’adaptation*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-95, 14 mai 2025
- *Le Code sur les services sans fil – Clarification de l’expression « prix de détail suggéré par le fabricant »*, Décision de télécom CRTC 2022-294, 28 octobre 2022
- *Code sur les services sans fil – Application aux plans de financement d’appareils*, Décision de télécom CRTC 2021-98, 4 mars 2021
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *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 2013-271, 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