

# **AVIS DE CONSULTATION 2012-557 : Code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles**

Observations finales, remises au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications  
canadiennes



1<sup>er</sup> mars 2013

Mémoire publié par :



6226 rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736

[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://www.uniondesconsommateurs.ca)

**Membres d'Union des consommateurs**

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
ACQC  
Membres individuels

**Rédaction du mémoire**

- Sophy Lambert-Racine

**Direction de rédaction**

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

*L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.*

© Union des consommateurs — 2013

## Table des matières

---

<b>UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RESEAU</b>	<b>4</b>
<b>SOMMAIRE DES POSITIONS</b>	<b>5</b>
<b>A4 : LA COEXISTENCE POUR MIEUX PROTEGER LES CONSOMMATEURS</b>	<b>7</b>
Rectificatifs au sujet de la LPC .....	12
<b>C1 : LES RECOURS ET LES REMEDES EN VERTU DU CODE</b>	<b>15</b>
<b>D1.3 : SERVICES PREPAYES : LE STATU QUO EST INACCEPTABLE</b>	<b>18</b>
<b>D1.4 : RESUME PERSONNALISE DE L'INFORMATION POUR PLUS DE CLARTE</b>	<b>19</b>
<b>D5 : DIVERSIFIER LES AVIS ET OUTILS DE GESTION DE L'UTILISATION</b>	<b>20</b>
Avis de frais supplémentaires.....	21
Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation .....	21
<b>D7 : AUCUNE RAISON NE JUSTIFIE LE VERROUILLAGE DES APPAREILS</b>	<b>23</b>
<b>D9 ET D10 : DEBRANCHEMENT ET DEPOT DE GARANTIE : SOYONS RAISONNABLES</b>	<b>24</b>
<b>QUESTIONS DIVERSES</b>	<b>25</b>
Lois applicables aux contrats et lieu de résidence: une question de droit international privé .	25
Les mesures transitoires .....	26
Les frais liés à la conformité.....	27

## **Union des consommateurs, la force d'un réseau**

---

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, UC travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'Organisation internationale des consommateurs, organisme reconnu par les Nations Unies.

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

## Sommaire des positions

---

1. Puisque la présente instance comporte de multiples enjeux d'une grande importance pour les consommateurs, UC profite du changement à la procédure annoncé le 11 février 2013 pour déposer dans le cadre de cette nouvelle ronde d'observations certains éléments de réflexion additionnels sur quelques-unes des questions abordées par le Conseil et par certains des intervenants dans le cadre des audiences publiques.
2. UC souhaite se pencher sur les questions suivantes : la coexistence envisagée du Code avec les dispositions et les recours provinciaux existants (A4), le CPRST comme administrateur du Code (C1), les conditions qui devraient s'appliquer aux services sans fil prépayés (D1.3), le résumé personnalisé de l'information (D1.4), les outils de surveillance et de gestion de l'utilisation (D5), le verrouillage (D7), et les pratiques de débranchement et de dépôt (D9 et D10).
3. Coexistence : Nous souhaitons d'abord aborder la question de la pertinence de maintenir une disposition similaire à celle que le Code projeté prévoyait à A4. Nous insistons sur l'importance d'assurer que les consommateurs seront en mesure, suite à l'adoption du Code, de profiter de la gamme de recours la plus large possible, qu'ils soient issus d'un code fédéral ou d'une loi provinciale. Nous considérons que les éléments de réponse qu'ont tenté d'apporter dans le cadre des audiences publiques certains fournisseurs de service qui prônent que les lois provinciales devraient être tout simplement remplacées par un Code unique, sous la juridiction du CRTC, n'ont pas démontré qu'il existe de réels conflits entre le Code proposé et les lois provinciales existantes, qui justifieraient quelque forme de hiérarchisation. Le but avoué par le CRTC de l'adoption d'un tel Code étant une meilleure protection du consommateur et non les intérêts mercantiles des fournisseurs, la prise en compte de l'ensemble des arguments présentés au Conseil au fil des audiences publiques plaide clairement, à notre avis, en faveur d'une complémentarité. Nous considérons que les rares éléments de discordance soulevés, qui tiennent à des détails plutôt qu'à une approche fondamentalement différente, n'auront, s'ils ne sont pas harmonisés, que peu ou pas d'impact en cas d'application complémentaire et qu'ils ne justifient en aucun cas l'adoption par le Conseil d'une disposition qui déclarerait une intention de voir le Code surpasser toute autre forme de réglementation.
4. L'argument de la confusion qui a été amené par certaines des entreprises intervenantes, démagogique, mensonger, et à la limite méprisant à l'égard des consommateurs, devrait être rejeté dans son entièreté. Si cette crainte de confusion, confusion des rôles et confusion des consommateurs, a pu exister lors de la mise sur pied du CPRST, l'expérience a démontré qu'elle était mal fondée. Les consommateurs de plusieurs provinces ayant déjà à leur disposition, relativement à leurs contrats de télécommunications, des recours tant devant le CPRST que devant les tribunaux, il est absolument fallacieux de prétendre que le fait de donner un nouvel outil au CPRST créera soudain chez eux une insurmontable confusion. Le porte-parole de l'ACTS nous indique bien qu'il s'agit d'une mauvaise blague quand il explique, se référant par ailleurs à des problèmes liés à la formation du personnel plutôt qu'à la confusion des consommateurs : « *There is no trying to explain to a consumer when they show up at the kiosk, "Well, this is your provincial code. This is the CRTC Code."* » (744), un argument qui reposerait, à l'en croire, sur des pratiques de commerce qui voudraient que les vendeurs expliquent en détail aux consommateurs leurs droits et leurs recours...

5. Administration par le CPRST : Vu son mandat de première ligne auprès des consommateurs de services de télécommunications, le CPRST est logiquement l'un des organismes les mieux placés pour se charger de l'administration du Code. Dans le cadre des audiences publiques, le CPRST a souligné que la coexistence du Code avec certaines lois provinciales pourrait amener des défis, d'un point de vue opérationnel. Nous avons quelques commentaires, en vue de clarifier certains points soulevés par le Commissaire et quelques suggestions en vue d'assurer une coexistence optimale des recours.
6. Services prépayés : Nous ferons également certaines propositions en vue de tenter d'améliorer le triste sort des consommateurs de services prépayés canadiens. D'un point de vue de protection du consommateur, la situation présente, qui tolère que les fournisseurs s'approprient à échéance les montants prépayés par les consommateurs ou qu'ils forcent ces derniers à réinvestir encore simplement pour sauver leur mise (qu'ils pourront perdre quand même à échéance, en plus des montants réinvestis), ne peut plus durer. L'argument selon lequel l'abolition des dates d'expiration pour les services prépayés provoquerait des problèmes de gestion et de disponibilité des numéros de téléphone ne peut plus, selon nous, suffire à lui seul à justifier une position de statu quo. Nous proposerons quelques pistes de solution.
7. Résumé personnalisé de l'information : Nous apporterons certaines précisions concernant le résumé personnalisé de l'information. Plus précisément, nous supportons le principe que le résumé devrait consister en une forme de « soumission » que le consommateur pourrait, pour peu que sa forme et son contenu soient uniformisés, utiliser pour magasiner plus efficacement ses services sans fil. Cette proposition, émanant de groupes de consommateurs et appuyée par le Canadian Consumer Council (CCC), la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada (CIPPIC) et le Centre de défense pour l'intérêt public (CDIP), permettrait l'adoption d'un modèle d'outil qui aiderait véritablement les consommateurs à mieux comparer les différents services offerts, d'un point de vue économique.
8. Débranchement et dépôt : Nous ferons quelques commentaires concernant les conditions de débranchement et de dépôt, certaines propositions faites par les fournisseurs de service dans le cadre des audiences publiques nous ayant semblé carrément inacceptables.
9. Verrouillage : Nous soulignerons quelques commentaires qui ont été faits au cours des audiences en lien avec le verrouillage des appareils ; les contradictions formulées par les différents fournisseurs à ce sujet apparaissent être une démonstration probante que nous ne disposons pas de toute la vérité sur la question, notamment sur le coût réel des appareils verrouillés comparativement à ceux qui sont déverrouillés par défaut.
10. Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation : Nous apporterons quelques précisions à notre position sur les outils de surveillance et de gestion de l'utilisation, en vue de faire le point, vu les incohérences entre les témoignages des différents fournisseurs.
11. En outre, nous ferons quelques brefs commentaires sur des questions diverses, qui nous semblent pertinentes ou pour lesquelles nous avons été interpellés directement,

notamment au sujet des lois applicables aux contrats, les mesures transitoires et les frais liés à la conformité.

12. Prenez note que l'absence de commentaires sur des sujets que nous avons déjà traités ou commentés lors des étapes précédentes de l'instance devrait être interprétée comme un maintien de nos positions.

## **A4 : La coexistence pour mieux protéger les consommateurs**

---

13. UC constate en premier lieu que plusieurs intervenants sont en faveur ou acceptent l'idée d'une coexistence entre le Code fédéral et les différentes lois provinciales de protection du consommateur. C'est le cas notamment de la CIPPIC, de Wind Mobile, de Mobilicity, de Sasktel et de MTS Allstream. Vidéotron, reconnaissant le succès de la Loi sur la protection du consommateur, se prononce plutôt en faveur d'une suspension du Code au Québec.
14. Les avis les plus radicaux en faveur d'une inclusion au Code du principe selon lequel le Code doit avoir préséance ou même évincer les lois provinciales proviennent essentiellement des trois fournisseurs qui accaparent les plus grandes parts de marché au Canada : Bell, Rogers et Telus, flanqués de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui ne se prononce de toute évidence qu'au nom de certains de ses membres. En effet, cette dernière, même si elle parlait de position consensuelle de ses membres, semblait représenter de façon nettement plus timide les intérêts de ses membres qui occupent une part de marché moins importante, qui, à de maints égards, avaient des positions très différentes de celles des principaux fournisseurs, voire diamétralement opposées, notamment sur la disposition A4 de l'ébauche du Code. Avouons qu'il est difficile de croire en un consensus lorsque des membres prennent le soin de venir exprimer leur dissidence formelle. Pour nous, cette position en porte à faux de l'ACTS, entre autres, a pour effet de miner toute sa crédibilité.
15. Nous considérons que l'argument des fournisseurs selon lequel la coexistence d'un code fédéral et de lois provinciales risque de semer la confusion chez les consommateurs ne doit pas être pris trop au sérieux. Les consommateurs québécois disposent déjà d'une panoplie de recours au Québec, fédéraux et provinciaux, et jamais, nous n'avons reçu de plaintes ou de commentaires à l'effet que la coexistence de deux types de recours, soit à l'Office de la protection du consommateur (OPC) (ou devant les tribunaux) et au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) est une source de confusion pour les consommateurs québécois. Il est difficile d'imaginer en quoi la situation serait différente si les règles qu'appliquerait dorénavant le CPRST pour le règlement des conflits s'approchaient de celles qui s'appliquent pour les recours civils.
16. À notre avis, cette tentative de plusieurs fournisseurs de parler au nom des consommateurs, et soi-disant dans leur intérêt, ne repose sur rien d'autre qu'un argument vide et non documenté, avancé dans l'espoir que le CRTC se laisse convaincre d'adopter une position qui aurait pour effet de permettre la remise en question de la validité des dispositions et des recours provinciaux, alors même que cette

question, si elle est soulevée, ne pourrait être tranchée que par les tribunaux, et non par le Conseil.

17. Nous considérons que le fait pour un consommateur d'appeler en premier ou l'OPC ou le CPRST n'est pas une source de problème. Pour les consommateurs, il s'agit de deux voies valables en vue de régler leur problème avec leur fournisseur ; des voies qui présentent chacune leurs avantages et leurs inconvénients, des recours différents qui donnent la possibilité d'obtenir des remèdes différents, mais dont la complémentarité semble indispensable.
18. De plus, l'OPC et le CPRST ne sont isolés dans des cloisons étanches. Peu importe leur problème ou le premier organisme contacté, les consommateurs n'ont pas de difficulté à obtenir l'aide recherchée. À notre connaissance, l'OPC redirige régulièrement des consommateurs au CPRST, lorsque pertinent. Leur site Web mentionne également le CPRST, en plus d'inclure un lien vers le site du Commissaire<sup>1</sup>. En somme, la seule conséquence que nous avons recensée à l'effet que deux organismes différents offrent des recours aux consommateurs est le fait que certains individus pourraient avoir à composer deux numéros de téléphone plutôt qu'un seul pour trouver toutes les réponses à leur question. Et la coexistence actuelle fait en sorte que c'est déjà la situation qui prévaut. De plus, les organismes de défense des droits des consommateurs sont eux aussi en mesure de diriger correctement les consommateurs qui font appel à eux relativement à des problèmes en lien avec un contrat ou un service de télécommunications.
19. Répétons-le : aucun consommateur ne nous a fait part de quelque façon que le fait d'avoir deux voies de recours posait problème. Au contraire, les plaintes des consommateurs sur des questions de confusion concernent davantage leurs fournisseurs de service de télécommunication, qu'il s'agisse de contrats ou de factures compliquées, ou de problèmes évidents de communication relatifs au service à la clientèle des fournisseurs.
20. En général, nous sommes très sceptiques lorsque des fournisseurs de services prétendent parler au nom des consommateurs. Le président et les membres du Conseil ont bien indiqué eux aussi dans le cadre des audiences publiques qu'ils ne sont pas dupes.
21. Les fournisseurs de services ont clairement affirmé leurs intentions et leur stratégie dans le cadre des audiences publiques, relativement aux lois provinciales existantes. En vue de protéger leurs propres intérêts, ils n'hésiteront pas à contester l'applicabilité des recours provinciaux existants, dès l'adoption du Code. Le fait que les grands fournisseurs aient ardemment invité le Conseil à « occuper le champ » n'est évidemment pas innocent. L'ACTS a répété » (723), « *it is the role of the CRTC to occupy the space. I think it's important under the Constitution.* » et « *it is the CRTC's -- not only the option but I believe it's the duty of the CRTC to occupy this space now;* » (747) puis : « *ça doit avoir préséance sur les autres lois provinciales qui ont été adoptées* » (1212) et « *si le gouvernement fédéral décide d'agir, et le régulateur, le CRTC décide d'intervenir et d'agir, ça doit avoir préséance* » (1223), martelant que les

---

<sup>1</sup>Office de la protection du consommateur. [En ligne]

<http://www.opc.gouv.gc.ca/webforms/SujetsConsommation/ServicesAbonnements/Telecommunications/Introduction.aspx> dans la section « boîtes à outils » (page consultée le 25 février 2013)

télécommunications sont de compétence fédérale (la compétence fédérale sur les services de télécommunication ne faisant par ailleurs, en soi, aucun doute, et n'étant pas l'objet du débat, mais ne réglant rien non plus, bien entendu) ; Telus : « *Our view is that once the CRTC has acted to regulate the aspects of consumer wireless service covered by the Code, the field will have been occupied, for constitutional law purposes and there will be no room for provincial regulation of wireless services.* » ; puis Rogers : « *It's an occupying the field sort of case.* », qui insiste par ailleurs candidement sur les avantages premiers que voit l'entreprise dans l'adoption d'un Code : « *If you don't have a code I think the courts are going to say this is federal jurisdiction but they haven't occupied the Code, therefore I'm not going to strike down this provincial legislation. I think once you put a set of rules in, then the constitutional argument would become available to us.* » (nos soulignés)

22. Cette volonté d'invalider les lois provinciales existantes est selon nous, tout à fait cohérente avec les intérêts des fournisseurs. En fait, ce désir des fournisseurs semble être devenu à ce point pressant qu'ils avouent maintenant ouvertement ce qu'ils niaient auparavant avec une pudeur feinte...soit le fait que leurs démarches en vue de l'adoption du présent Code reposerait essentiellement sur ce fantasme. Le Conseil a vu clair dans le jeu de ces entreprises, qui souligne à raison que l'intérêt des consommateurs pourrait bien se trouver ailleurs ; il est en effet difficile de soutenir que le fait de retirer des recours aux consommateurs ou même de mettre la table pour que la légalité de ces recours soit attaquée par le biais d'une longue contestation constitutionnelle serve véritablement les intérêts des consommateurs.
23. Un passage des audiences publiques, un échange entre le président du Conseil et le vice-président des affaires règlementaires chez Rogers, dont nous citons plus haut un extrait, illustre de façon parfaitement limpide les intentions de certains fournisseurs de service et la réaction du conseil :

« 4174 [THE CHAIRPERSON] *If indeed you think that some of the provincial jurisdictions are unclear, perhaps even unconstitutional or inoperative due to paramountcy type of arguments, and I don't want to get into that debate here, but assuming that that's your view, why do you want us to do that dirty work in the sense of us occupying the field and us looking like the people that are occupying it?*

4175 *Why would we, as Madam Poirier suggested, take away an additional option from consumers? Why haven't you taken the recourses in superior courts if you're of that view?*

4176 MR. ENGELHART: *Well, I think you're absolutely right. It's an occupying the field sort of case.*

4177 *If you don't have a code I think the courts are going to say this is federal jurisdiction but they haven't occupied the Code, therefore I'm not going to strike down this provincial legislation. I think once you put a set of rules in, then the constitutional argument would become available to us.*

4178 THE CHAIRPERSON: *Even if we have drafted it in the way we have drafted it currently?*

4179 MR. ENGELHART: *No, I think --*

4180 THE CHAIRPERSON: *See, that's the point. You're turning to us to occupy the field, in a way to your benefit, but I'm not sure it's to the benefit of Canadians or the CRTC.*

4181 MR. ENGELHART: *Well, I think it is to Canadians' benefit. I think that having conflicting rules doesn't make sense. I think some of the provincial legislation for the reason I gave doesn't make as much sense because they don't understand this business.*

4182 *I just gave the example of a U.S. data roaming rate that will not be the default for Quebec customers. I don't think that's to their benefit.*

4183 *I understand that nobody wants to pick fights with provinces so I would tend, if I were you, to not consider that. I would ask yourself what is in the best interests of consumers.*

4184 *And I think the best interests of consumers is having a single Code by a regulator who understands the telecommunications market.*

4185 THE CHAIRPERSON: *Okay. I understand why that's in your best interests as companies, but you might want to give me a few more arguments and comments as why you think that's on top of that in the best interests of Canadians.* » (nos soulignés)

24. Nous reviendrons plus tard sur l'argument des frais d'itinérance et sur la supposée ignorance des législateurs québécois en ce qui a trait aux services de télécommunication. Nous considérons que le président a vu juste lorsqu'il a demandé à Rogers pourquoi il devrait appartenir au Conseil de commettre l'odieux d'enlever des recours valables aux consommateurs, alors que cette question ne peut être réglée que par les tribunaux. Nous partageons également son avis lorsqu'il souligne que la démonstration qu'un tel choix servirait l'intérêt des consommateurs reste à démontrer. Nous serons très curieux d'étudier les prétentions de Rogers et des autres fournisseurs de service à cet effet. Dans tous les cas, nous tenons à remercier le président d'avoir posé une telle question. L'aveu de Rogers à l'effet que les fournisseurs pourront contester en toute impunité la validité des recours provinciaux une fois que le CRTC aura occupé un champ de compétence déjà occupé par certaines provinces ne fait que confirmer nos craintes que nous exprimons depuis près d'un an, à l'effet que l'une des principales raisons pour lesquelles les fournisseurs manifestent quelque forme de collaboration à l'égard du Code est dans le but de voir le CRTC leur fabriquer une arme qui leur permettra d'attaquer devant les tribunaux la validité des recours provinciaux, en vue de saper des recours valables et utiles pour les consommateurs, se libérer de la surveillance des organismes provinciaux et de quelque forme de recours civils qui peuvent être intentés, suite à des infractions à la Loi sur la protection du consommateur. Nous avons enfin la démonstration que nos « spéculations »<sup>2</sup>, telles que qualifiées l'année dernière par Bell dans le cadre de l'instance de télécom 2012-206, avaient leur raison d'être.
25. UC a également pris connaissance du dépôt d'un avis légal par Bell, auxquels plusieurs fournisseurs de service ont fait référence dans le cadre des audiences publiques. UC n'a pas pour l'instant l'intention de fournir de commentaires précis au sujet de ce document. UC se contentera de rappeler au Conseil qu'il ne lui appartient pas de déterminer quelles lois sont applicables ou non et si une loi particulière a préséance sur une autre, ou si l'adoption d'un code doit avoir pour effet d'invalider telle ou telle loi. Comme l'a

---

<sup>2</sup> Citation dans les observations en réplique de Bell, dans le cadre de l'appel aux observations de télécom 2012-206 : «*The Company considers that these types of predictions about duplication, confusion or conflict between an as-yet, non-existent federal wireless code and the existing and announced provincial laws are just that: conjecture. Speculation is deserving of no evidentiary weight by the Commission.* »

mentionné Wind Mobile, cette question constitutionnelle agitée devant le Conseil pour faire diversion (*red herring*) fait partie de la finalité de la stratégie des grands fournisseurs : « *bolstering an argument against the constitutionality of the enacted provincial legislation, which started with a few provinces and is starting to gain real momentum with others, was 100 percent the motivation behind the Big Three supporting a national Code of Conduct.* » (9711) (nos soulignés)

26. Sans prétendre détenir la vérité absolue sur les questions constitutionnelles, nous sommes toutefois au fait que des arrêts récents de la Cour Suprême du Canada, notamment les arrêts Banque de l'Ouest et Lafarge<sup>3</sup>, ont établi certains principes très précis en ce qui a trait à la gestion des exclusivités de compétence, principes qui remettent en question la conception archaïque de l'exclusivité des compétences en vertu de laquelle les différents paliers gouvernementaux ne pourraient adopter des lois qui porteraient sur des matières similaires. Si deux lois ont des effets semblables, et que l'application d'une loi n'empêche pas l'application de l'autre, la coexistence est tout à fait possible. Des juristes au fait des développements en droit constitutionnel plaideront par ailleurs que si une disposition est attaquée sous prétexte d'*ultra vires*, ce n'est pas sur l'ensemble de l'exercice législatif que se prononcera le tribunal et qu'il invalidera, le cas échéant, mais sur la disposition en litige. De même, certains aspects d'une loi pourront être déclarés invalides s'ils entrent en contradiction avec une loi de l'ordre de gouvernement qui dispose de la compétence première, à laquelle les tribunaux accorderont préséance.
27. C'est justement sur cette question de contradiction que certains fournisseurs se sont basés pour plaider l'impossibilité d'envisager la coexistence des lois provinciales avec le Code à venir et enjoindre le Conseil de déclarer haut et fort cette impossible coexistence et son intention ferme d'occuper seul le terrain quant aux matières abordées dans le Code. Les fournisseurs ont toutefois été bien en mal de trouver des exemples de ces contradictions irréconciliables, et se sont désespérément raccrochés, à tout de rôle, à une disposition de la loi de la Nouvelle-Écosse portant sur le renouvellement à échéance des contrats à durée continue. Certains fournisseurs de services, notamment Bell, ont prétendu dans le cadre des audiences publiques que les différences entre les conditions de renouvellement automatique entre la loi du Québec et de la Nouvelle-Écosse posent un problème insurmontable et que le Conseil, alors déchiré entre deux dispositions différentes, devra faire un choix, qui, dans un cas comme dans l'autre, mènera à une forme de conflit avec au moins une loi provinciale. À cet effet, le témoignage d'Eastlink nous semble fort pertinent, au sujet de la perception des législateurs de la Nouvelle-Écosse, qui ne semblerait de son côté voir aucun conflit :

« 6027 MS HECKBERT: Well, in my discussions with the province about that provision, it's not -- I think the concern of the other carriers, and I certainly understand it, is that this is not captured anywhere in the legislation or the draft regulations we've seen.

6028 But certainly, my discussions with the regulators there is that as long as in the contract that the consumer signs at the time of purchase they stipulate when this contract is over it will go month to month, that the province would consider that compliant. » (nos soulignés)

28. Le passage que nous avons mis en caractère gras illustre le fait que le potentiel conflit décrié par certains fournisseurs s'apparente davantage à une tempête dans un verre d'eau qu'à un réel problème. Dans tous les cas, le fait d'asseoir l'argument de l'inapplicabilité des lois provinciales sur cet aspect tout à fait mineur est une démonstration assez claire selon nous que certains intervenants étaient à court de réels arguments pour démontrer l'existence d'un réel conflit, lors des audiences publiques.
29. Attendu qu'il n'existe pas de conflit, ni dans l'esprit, ni dans les approches, ni, fondamentalement, dans les mécanismes, entre les approches des législateurs provinciaux et le Code proposé, attendu que rien ne permet de croire que la coexistence du Code et des lois provinciales aurait pour effet de semer une confusion débilante chez les consommateurs, attendu que l'objectif principal avoué du Conseil est de créer un Code qui serve véritablement l'intérêt des consommateurs, et non de servir de levier aux entreprises qui voudraient se lancer dans des contestations constitutionnelles qui nuiraient aux consommateurs, nous encourageons fortement le Conseil à maintenir une disposition A4 qui confirme que le Code a été conçu pour être appliqué dans un contexte de coexistence avec les lois provinciales de protection du consommateur.
30. La reformulation que nous avons déposée dans le cadre des audiences publiques nous semble toujours la plus avantageuse, parce que plus susceptible encore qu'une tentative de hiérarchisation qui ne pourrait être qu'imparfaite de bien indiquer un parti pris d'évitement de conflit : « *Le Code sur les services sans fil doit être interprété en faveur du consommateur et ne doit en aucun cas être interprété comme ayant préséance sur une loi ou un règlement fédéral ou provincial qui vise la protection des consommateurs* ».
31. Dans la mesure du possible, le Conseil devrait formuler une disposition et un Code qui n'entrera pas en contradiction avec les lois déjà existantes. En général — nous ignorons s'il s'agit d'une coïncidence ou d'une réelle intention —, selon UC, le Code évite le piège des conflits avec les recours provinciaux. Si certaines nuances dans quelques sections de la version actuelle du Code ne permettent pas une protection aussi importante que la Loi sur la protection du consommateur, elles arrivent selon UC à un effet similaire et non contradictoire avec les effets des lois provinciales. Toutefois, pour minimiser tout risque d'interprétation du Code défavorable aux consommateurs, nous suggérons au Conseil d'arrimer toutes les dispositions pour qu'elles atteignent le même niveau de protection que la LPC.
32. Nous noterons, à titre d'exemple, que le fait de céder à certaines demandes de fournisseurs, notamment de ramener la date effective de résiliation du contrat au moment où le fournisseur reçoit ledit avis, constituerait un recul évident des droits des consommateurs, et ouvrirait la porte à des situations d'abus potentiels. En effet, les consommateurs ne devraient pas être contraints de payer pour un service qu'ils n'utilisent plus, dans le simple but d'accommoder leurs fournisseurs qui seront de toute façon amplement compensés par le paiement de la valeur résiduelle de l'appareil financé dans le cadre du contrat.

### **Rectificatifs au sujet de la LPC**

33. Le personnel d'UC a sourcillé, face à certaines inexactitudes qui ont été véhiculées au sujet de la LPC et des consultations qui ont mené à son élaboration. Déboulonnons certains mythes :

- Les fournisseurs ont bel et bien été sollicités dans le cadre des changements apportés à la LPC. L'ACTS a pris part aux consultations. Soulignons également au passage les propos de représentants de Vidéotron qui soulignent qu'ils ont été consultés par l'OPC et semblaient en être reconnaissants, lançant au passage que la Loi 60 est un succès exceptionnel à tous les niveaux. Le dépôt du projet de loi faisait lui-même suite à une tentative de conciliation entreprise entre l'Office de la protection du consommateur et l'industrie en vue d'un engagement volontaire. Des consultations publiques ont par ailleurs été tenues suite au dépôt du projet de loi, auxquelles l'industrie a encore une fois participé.
- Concernant les fournisseurs de service qui utilisent l'exemple de frais d'itinérance pour affirmer que les modifications unilatérales au contrat à l'avantage des consommateurs seraient interdites par la Loi, tout en prétendant que les législateurs provinciaux adoptent des lois sans maîtriser les subtilités du secteur des télécommunications, on retiendra ceci : l'avantage du contrat à durée déterminée est justement qu'il permet à l'offre de rester fixe dans le temps, contrairement au contrat qui se renouvelle sur une base mensuelle. Si certains changements aux contrats à durée déterminée ne peuvent être faits automatiquement, unilatéralement, cela protège également les consommateurs contre les changements au contrat qui ne sont pas nécessairement à leur avantage. On retiendra de plus que si le législateur s'est vu contraint d'adopter une telle disposition (et que le Conseil l'envisage à son tour), ce n'est pas parce que les fournisseurs abusaient des modifications unilatérales à l'avantage des consommateurs. On comprendra bien sûr qu'une disposition qui interdit les modifications unilatérales n'interdit pas de faire une offre plus avantageuse au consommateur ; elle rétablit l'équilibre et empêche au commerçant d'imposer des modifications qui, s'il y avait eu négociation, auraient pu être refusées par le consommateur. On soulignera de plus qu'il s'agit ici d'une disposition d'ordre général, et non d'une disposition qui s'appliquerait principalement aux fournisseurs de service.
- Rogers dévoile une autre des raisons pour lesquelles le fournisseur aimerait que le Conseil l'aide à attaquer les lois provinciales quand il s'offusque de constater que des recours collectifs peuvent être entrepris lorsqu'une infraction à la loi est alléguée. Il leur serait ainsi impossible de modifier automatiquement les frais applicables par défaut aux frais d'itinérance, puisque l'entreprise risquerait de subir des poursuites sous forme de recours collectif. Rappelons qu'il s'agit d'un scénario fictif ; à notre connaissance, le seul recours collectif en lien avec les frais d'itinérance pour lequel une demande a été déposée à la Cour supérieure est basé sur l'article 8 de la LPC qui ouvre la porte à un recours basé sur la lésion<sup>4</sup>, et sur l'article 1437 du Code civil du Québec<sup>5</sup>, qui fait référence aux

---

<sup>4</sup> LPC, art. 8 : « *Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.* »

<sup>5</sup> CcQ, art. 1437 : « *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible. Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi;*

clauses abusives, qui créent un déséquilibre des obligations en défaveur du consommateur. Insinuer que des avocats québécois pourraient utiliser certains principes de façon abusive en vue d'intenter des recours collectifs ne fait que démontrer le mépris de certains fournisseurs à l'égard, d'une part, des lois provinciales, et, d'autre part, envers ce type de recours qui est reconnu comme un instrument exceptionnel pour rétablir l'équilibre entre les consommateurs et les commerçants et pour procurer un meilleur accès à la justice<sup>6</sup>.

- Le représentant de Rogers a également lancé cette affirmation plutôt curieuse lors des audiences publiques :

*« 3701 MR. ENGELHART: There are probably some older ones in market, but after the Quebec legislation came in, we looked at it, and the Quebec legislation really says: You don't have a fixed contract without some hardware being provided.*

*3702 That's really what the Quebec legislation says. »*

Avec respect, c'est plutôt justement ce que ne dit justement pas la loi. Rappelons que la LPC indique explicitement les conditions applicables à la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée dans le cas où aucun appareil subventionné n'aurait été fourni. En aucun cas la législation québécoise n'impose que soit offert un appareil dans le cadre d'un contrat ou n'associe la fourniture ou le financement d'un appareil à la définition du terme d'un contrat.

- Nous spécifierons également, contrairement à l'idée véhiculée par certains intervenants, que la LPC n'impose pas la distribution de contrats papier en toute circonstance. Les fournisseurs peuvent faire parvenir une copie électronique du contrat, lorsque ce dernier est conclu à distance.

34. Les dispositions de la LPC ont été réfléchies dans le cadre d'un processus qui a duré plus de deux ans. Affirmer bêtement que le législateur québécois n'a aucune expertise et que les lois qui touchent au secteur des télécommunications sont de ce fait insensées doit certainement avoir insulté ledit législateur, qui a justement décidé d'agir notamment du fait du volume important de plaintes reçues en lien avec le secteur des télécommunications et qui a pris soin de consulter les parties prenantes avant de rédiger et d'ajuster son projet de loi. Le fait que ce dénigrement de la loi s'appuie sur des exemples qui ne peuvent relever, si l'on exclut l'intention de tromper sciemment, que d'une ignorance ou d'une incompréhension aussi inexcusables, ne peut que renforcer la nécessité pour le Conseil d'ignorer les interprétations fantaisistes des fournisseurs et de s'en remettre aux textes de la LPC ou de conférer avec les législateurs afin d'obtenir l'heure juste. La LPC comprend un ensemble de dispositions cohérentes, qui ironiquement, ont inspiré plusieurs fournisseurs dans les suggestions qu'ils ont faites au Conseil au sujet du Code. Il semble à tous le moins curieux d'entendre affirmer d'un côté que les législateurs québécois ne connaissent pas le secteur des télécommunications,

---

*est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci. »*

<sup>6</sup> La Cour suprême du Canada énonce les principes qui sont derrière les recours collectifs : l'économie judiciaire, l'accès à la justice et la modification de comportements des défendeurs, soit des principes qui relèvent du social et du politique autant que du juridique. Voir : *Western Canadian Shopping Centres c. Dutton*, 2001 CSC 46, [2001], 2 R.C.S. 534

et de constater par ailleurs que les lois adoptées au Québec servent de source d'inspiration en vue de l'élaboration d'autres lois provinciales, mais qu'elles servent aussi d'inspiration à leurs détracteurs pour l'élaboration du Code.

## **C1 : Les recours et les remèdes en vertu du Code**

---

35. Le fait pour le CRTC d'adopter un Code qui sera compatible et complémentaire aux lois provinciales est une solution d'autant plus primordiale que les audiences publiques n'ont apporté à peu près aucune précision sur les changements qui pourraient modifier le mandat ou les pouvoirs du CPRST en vue de l'administration du Code. De façon générale, le CPRST semble plutôt réfractaire à l'idée de voir son mandat ou son mode de fonctionnement modifiés de façon à lui permettre de surveiller la conformité des fournisseurs au Code. Le commissaire a également soulevé qu'il n'appartient pas au CPRST de décider des façons dont il devra communiquer les cas de non-conformité au Code ou la fréquence de la communication des données au CRTC en vue la détection des problèmes systémiques relatifs au marché. Nous considérons qu'il serait fort pertinent que cette question, minimalement, soit réglée avant l'entrée en vigueur du Code. Le fait de ne prévoir aucun mécanisme précis pour surveiller l'implantation et l'efficacité du Code nous paraît problématique. Il serait pertinent de prévoir la publication de statistiques en lien avec les situations réglementées par le Code à une fréquence plus grande que sur une base annuelle, pour s'assurer notamment que les mesures du Code amènent réellement les effets escomptés. Évidemment, les mesures de succès utilisées par le CRTC ne devraient pas se limiter aux données quantitatives du CPRST. De façon générale, des études de l'évolution du marché et des conditions de fourniture du service devraient également être des solutions envisagées.
36. Nous nous questionnons également sur la façon dont le CPRST interviendra, lorsqu'il appliquera le Code pour régler les litiges avec les consommateurs. De quelle façon interviendra-t-il face à un consommateur qui se plaint de ne pas avoir reçu le résumé personnalisé obligatoire? De quelle façon répondra-t-il à un consommateur qui conteste la date de résiliation du contrat enregistrée par le fournisseur? De quelle façon interviendra-t-il face à un consommateur qui dénonce une utilisation mensongère du terme illimité ou qui n'a pas reçu ses avis de frais supplémentaires? Sera-t-il compensé de quelque façon pour les frais encourus du fait qu'il n'a pas reçu les avis auquel il a souscrit? En somme, nous nous questionnons sur la pertinence de modifier et de préciser le Code de procédure du CPRST pour répondre au moins en partie à la panoplie de questions et au moyen de régler les litiges qui ont un lien avec le Code. Sans procédure claire et définie, comment peut-on s'assurer que le Code soit automatiquement interprété « en faveur du consommateur », conformément à la disposition A4? Quels seront les remèdes applicables pour les cas de non-respect qui n'entraîneront pas de pertes financières pour les consommateurs?
37. Le fait que le CPRST ne dispose que de très peu de « dents » pour intervenir a été traité dans le cadre des audiences publiques. Le commissaire s'est montré réfractaire à l'idée que le CPRST puisse recevoir des plaintes ayant une forme semblable à celle de recours collectifs ou que le CPRST puisse attribuer des dommages-intérêts punitifs. Nous comprenons les préoccupations du commissaire à cet effet. Nous considérons qu'il ne revient pas à un organisme de conciliation et d'arbitrage d'imposer des amendes ou des sanctions qui s'apparentent à celles pouvant être imposées par les tribunaux. De

plus, le CPRST n'est pas un organisme chargé de l'application de la loi et nous ne considérons pas qu'il soit pertinent ou souhaitable qu'il le devienne.

38. Dans un ordre d'idée similaire, nous comprenons le mandat du CPRST, mais nous ne comprenons pas les préoccupations de l'organisme concernant les différentes lois provinciales ; le CPRST soulève en effet que le fait d'appliquer le Code du CRTC et un ensemble de lois provinciales à chaque cas pourrait ralentir significativement ses opérations. Nous trouvons cette préoccupation d'autant plus ironique, alors que le CPRST a également mentionné que l'utilisation ou la consultation de lois provinciales pour le traitement des plaintes est une situation relativement rare, qui se produit seulement si une plainte de consommateur fait directement référence à une loi provinciale.
39. Le CPRST est et doit, à notre avis, demeurer un mode alternatif de règlement des conflits, auquel le consommateur sera libre de s'adresser pour procéder à la conciliation, la médiation ou l'arbitrage de ses litiges en matière de télécommunications. Le CRTC ne peut, à notre avis, tenter de conférer à cet organisme les pouvoirs d'une Cour supérieure. Le Code de procédure du CPRST indique clairement son rôle consiste à « *déterminer si un fournisseur de services participant s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable et a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client.* » (4.1) Le simple ajout du Code dans cette liste, de façon prioritaire, suffira d'après nous à compléter ce mandat.
40. Nous comprenons que le CPRST a certaines préoccupations opérationnelles dues notamment à l'article 4.2 de son code de procédure :

*« 4.2 Lorsqu'il effectue cette détermination, ou lorsque le contrat ne contient aucune indication sur un point, le commissaire prendra en considération des principes généraux de droit, les bonnes pratiques en usage dans l'industrie, les codes de conduite ou de pratiques pertinents et ce qui est juste et raisonnable selon les circonstances de la plainte. »*

41. UC comprend que les procédures du CPRST prévoient que ce dernier se référera « *aux principes généraux du droit* » et aux codes et pratiques, lorsque celle-ci peuvent aider à régler une plainte. On retiendra tout d'abord que cette énumération évite la mention de lois particulières – ce qui explique sans doute que « la consultation de lois provinciales pour le traitement des plaintes est une situation relativement rare » ; cela ne fait pas partie de son mandat. Nous voyons mal ce que l'adoption d'un Code changera ou devrait changer à cet état de fait. Nous maintenons qu'il ne revient pas au CPRST d'appliquer les lois provinciales de protection du consommateur. On retiendra aussi que cette prise en considération de certains éléments d'application générale externes au contrat (et, suite à son adoption, au Code) ne s'appliquera que lorsque le contrat (et le Code, suite à son adoption et à sa mention prioritaire à l'article précédent) sera muet. Attendu que le Code vise justement à couvrir ces cas où le contrat est muet et qu'il couvrira de plus un lot de sujets qui suscitent des plaintes de la part des consommateurs, l'obligation de recourir à des pratiques ou des codes volontaire ou aux principes généraux du droit, devrait à notre avis être réduite plutôt que multipliée par l'adoption du Code. Avec respect, nous estimons par conséquent que cette crainte du CPRST n'est aucunement fondée.

42. De toute façon, les organismes chargés de l'application des lois provinciales ont déjà la capacité de recevoir des plaintes qui font directement référence aux lois qu'ils sont chargés de faire respecter. Rappelons que l'OPC, par exemple, dispose de plus de pouvoirs d'inspection et de sanction, par le biais de poursuites pénales, les sanctions pécuniaires pouvant atteindre 100 000 \$. Dans cette optique, particulièrement après l'entrée en vigueur du Code, nous voyons mal pourquoi le CPRST devrait se sentir investi de quelque obligation à l'égard des lois provinciales, outre celle de référer vers les organismes compétents les consommateurs qui ont des questions relatives aux recours provinciaux. Cette approche semble être la plus logique pour assurer une coexistence harmonieuse des recours provinciaux et fédéraux.
43. Le CPRST, sur son site Internet, précise que ses décisions, si elles ont une portée obligatoire pour le fournisseur de service, peuvent être refusées par le consommateur, qui sera « libre de donner suite à tous ses droits et recours juridiques habituels. » C'est l'approche que nous préconisons de maintenir. Nous notons toutefois que le code procédure du CPRST précise qu'« aucune recommandation ni décision [du CPRST] ne peut ordonner ou obliger un fournisseur de services participant à modifier lesdites politique ou pratique d'exploitation » (4.3), ce qui illustre la limitation des pouvoirs de l'organisme.
44. UC se questionne également sur les réels pouvoirs du CRTC en vue d'assurer l'application du Code et de contraindre les fournisseurs à s'y conformer. En effet, quelles mesures le CRTC peut-il prendre en cas de non-conformité générale ? Encore faut-il définir les cas de « non-conformité générale » et de quelle façon et à partir de quel moment le CRTC compte intervenir. Une clause d'un contrat qui serait contraire aux prescriptions du Code constituerait-elle un cas de non-conformité générale puisqu'elle tenterait d'imposer au consommateur des conditions inférieures à la norme imposée par le Code ? Le CRTC dispose-t-il, contrairement au CPRST, des pouvoirs nécessaires pour contraindre un fournisseur à modifier ses contrats, ses pratiques ?
45. La Loi sur les télécommunications stipule que le CRTC dispose notamment d'un pouvoir de contrainte (art 51), de celui d'émettre des directives (art. 58), d'accorder une réparation (art. 60) ou des pénalités en cas de non-conformité de l'article 41, qui fait référence à la LNNTE, d'imposer des amendes en cas de non-conformité à l'article 16 et 17, qui font référence aux licences de télécommunication internationale... D'autres cas de sanctions pécuniaires peuvent s'appliquer, mais UC n'a retrouvé que bien peu de pouvoirs contraignants pouvant s'appliquer aux fournisseurs de télécommunication qui ne respecteraient pas le Code. Les sanctions pécuniaires sont souvent circonscrites à des situations particulières qui ne font pas référence aux services sans fil. L'article 73 semble toutefois permettre une possibilité d'amende pouvant atteindre 250 000 dollars en cas de non-respect des conditions visées par l'article 24 de la Loi sur les télécommunications, qui prévoit que :

*« 24. L'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci. »*

Le Conseil entend-il décréter, comme nous le proposons précédemment, que le respect du Code constitue une condition de service ?

46. Dans tous les cas, vu le flou évident auquel nous faisons face actuellement au sujet de l'efficacité du Code et des recours fédéraux, toutes les mesures qui seraient susceptibles de garantir une protection des mesures provinciales revêt une importance primordiale.

### **D1.3 : Services prépayés : le statu quo est inacceptable**

---

47. UC réitère ses préoccupations à l'égard des dates d'expiration applicables aux services prépayés et maintient qu'il serait de loin préférable pour les consommateurs que les dates d'expiration soient interdites. D'un point de vue de protection du consommateur, la situation présente, qui tolère que les fournisseurs s'approprient à échéance les montants prépayés par les consommateurs ou qu'ils forcent ces derniers à réinvestir encore simplement pour sauver leur mise (qu'ils pourront perdre quand même à échéance, en plus des montants réinvestis), ne peut plus durer. L'argument selon lequel l'abolition des dates d'expiration pour les services prépayés provoquerait des problèmes de gestion et de disponibilité des numéros de téléphone ne peut plus, selon nous, suffire à lui seul à justifier une position de statu quo.
48. Nous avons pris note de l'argument des fournisseurs concernant la moins grande disponibilité de numéros de téléphone qu'occasionnerait une abolition des dates d'expiration sur les services prépayés. Nous doutons fort du sérieux de cette problématique, mais, en l'absence de données objectives, nous ne pouvons écarter cet argument du revers de la main. Si le Conseil est en mesure d'obtenir des données fiables quant à l'existence de cette problématique et de ses effets réels et qu'il considère que cet argument de nature technique des fournisseurs est suffisamment crédible pour interdire une abolition complète des dates d'expiration, plusieurs solutions alternatives pourraient être envisagées pour éviter que les Canadiens continuent de perdre les crédits qu'ils ont achetés.
49. Une des solutions qui pourrait, selon UC, être étudiée est la possibilité d'une plus grande flexibilité concernant les délais d'expiration. Les dates d'expiration applicables aux services prépayés sont déjà variables selon le montant du crédit porté au compte. Toutefois, pour plusieurs services prépayés, la seule façon de ne pas perdre le solde existant est d'acheter de nouveaux crédits. Pour des raisons pratiques, nous considérons que l'expiration des crédits 30 jours après le dernier achat devrait être une pratique interdite. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de profiter de leurs crédits accumulés pour une période beaucoup plus longue. Nous suggérons une période de 90 jours, comme délai d'expiration minimal. À cette date, le consommateur devrait avoir le choix entre faire un nouveau versement ou récupérer ses crédits. Si, en effet, les crédits doivent expirer afin de permettre la réattribution du numéro, rien ne justifie que le consommateur ait à céder les crédits qui lui restent ; pourquoi, en effet, devrait-il à la fois perdre son numéro et son argent ?
50. Évidemment, après l'expiration des crédits, un délai de 90 jours additionnels devrait être prévu avant la rétribution du numéro de téléphone.
51. De plus, avant l'application d'une expiration définitive des crédits accumulés, un modèle emprunté sur les produits de paiement prépayés, même s'il s'avère fort imparfait selon

UC, pourrait constituer un moindre mal. Par exemple, après un certain délai sans nouveaux crédits achetés, des frais de gestions mensuels pourraient s'appliquer au solde, jusqu'à épuisement de ce dernier, auquel cas le fournisseur pourra ensuite rétribuer le numéro de téléphone. Un tel modèle permettrait au consommateur de profiter d'un plus long délai pour récupérer au moins en partie ses crédits achetés, les frais étant justifiés par la conservation de son numéro. Le délai serait variable selon le montant du crédit accumulé, une règle qui serait selon nous, plus juste que d'imposer des règles d'expiration qui ne se basent que sur des limites temporelles.

52. Dans tous les cas, s'attendre à ce que les consommateurs continuent de payer pour plus de crédits prépayés dont ils n'ont pas besoin seulement pour conserver leur solde accumulé et leur numéro de téléphone nous semble totalement inacceptable.

#### **D1.4 : Résumé personnalisé de l'information pour plus de clarté**

---

53. UC constate avec enthousiasme qu'une majorité importante d'intervenants se sont prononcés en faveur d'un résumé personnalisé de l'information. Si cet outil est implanté de façon adéquate, avec des standards et des exigences satisfaisants, nous considérons qu'il pourrait effectivement permettre aux consommateurs de mieux comprendre les clauses principales de leur entente.
54. Tel que soumis par la CIPPIC, le CCC et le CDIP, nous croyons qu'il serait toutefois préférable que ce résumé puisse tenir lieu d'offre ou de soumission, que le consommateur pourra utiliser pour magasiner et pour comparer de façon conviviale les différents forfaits offerts sur le marché, à partir d'offres écrites qui engageront le fournisseur .
55. Plusieurs intervenants, notamment le CCC, se sont prononcés sur l'importance de prévoir certains termes clés et une standardisation du résumé. Nous secondons cette recommandation. Nous considérons que les termes, expressions et unités de mesure utilisés pour ces résumés personnalisés devraient être standardisés et leur usage imposé à l'ensemble des fournisseurs. En effet, les fournisseurs de services ont tendance à utiliser une myriade d'expressions différentes pour désigner ou décrire des services semblables. Prenons un exemple simple : message texte premium, message texte à tarification supplémentaire, message texte Privilège... tous des termes pour parler d'un service que le Conseil lui-même appelle « services mobiles à supplément »... Beaucoup trop de termes à retenir, qui complexifient inutilement la comparaison des offres entre les fournisseurs et la compréhension de ce qu'offre en réalité le service proposé ; une complexité superflue et non souhaitable à laquelle pourrait servir à mettre fin le résumé personnalisé.
56. Des fournisseurs ont indiqué qu'une forme de flexibilité devrait être permise dans la production des résumés personnalisés, apparemment pour des raisons liées à la concurrence... En quoi confondre le consommateur peut-il être perçu comme une façon de stimuler la concurrence ? Encore faudrait-il que la concurrence dans le secteur des télécommunications au Canada opère de façon efficiente pour qu'on puisse s'attendre à ce qu'elle garantisse de quelque façon que le consommateur soit correctement informé. Et même dans une situation de concurrence efficace, UC n'est pas convaincue que l'utilisation d'arguments basés sur des modèles économiques théoriques s'avère la meilleure façon de démontrer qu'il faut permettre aux fournisseurs de transmettre

l'information comme bon leur semble dans les résumés personnalisés. En somme, UC considère que si les résumés personnalisés devaient permettre des dispositions et expressions d'une variété infinie, les bénéfices que nous pourrions prévoir avec l'usage d'un résumé personnalisé seraient fort limités. Rappelons simplement que les fournisseurs ont déjà toute la liberté de disposer les informations au sujet de leurs services comme bon leur semble dans leurs brochures et sur leurs sites Internet. Il serait dommage que le résumé personnalisé, d'abord conçu comme un outil destiné à aider le consommateur, se voie transformé par les fournisseurs en vulgaire outil publicitaire.

57. Le résumé personnalisé doit permettre d'ajouter clarté et transparence aux offres de service, ce qui encouragera de ce fait même une responsabilisation des consommateurs. Le fait, par exemple, de connaître le montant mensuel réservé au paiement de l'appareil est un avantage parmi tant d'autres qui permettra de mieux comprendre les sommes qui lui seront exigés et de faire des choix mieux éclairés.
58. Indiquons également que le résumé personnalisé ne devrait inclure essentiellement que l'information au sujet de l'offre de service. Le résumé pourrait toutefois mentionner également les ressources vers lesquelles un consommateur peut se référer en cas de litige, soit, par exemple, le CPRST et l'OPC, pour les consommateurs québécois.
59. Les arguments publicitaires, tels que ceux qui portent sur la vitesse de réseau, devraient être réservés et confinés à la documentation publicitaire des fournisseurs exclusivement. Nous nous opposons donc aux doléances de Bell concernant le fait qu'il sera impossible d'utiliser le résumé personnalisé pour vanter des avantages qui ne sont pas de nature économique. Nous considérons que les fournisseurs mêlent déjà suffisamment l'information brute et les arguments de ventes aux documents d'information qu'ils offrent actuellement aux consommateurs. La certitude que le consommateur pourra, si le Code encadre suffisamment le résumé personnalisé, disposer d'au moins un document objectif, balisé, sur la base duquel prendre ses décisions nous apparaît souhaitable.
60. Pour conclure sur ce point, nous considérons loufoque que certains, sans aucune indication objective à l'appui, puissent prétendre qu'une quantité importante de consommateurs voudront avoir la possibilité de refuser de recevoir le résumé personnalisé de l'information et qu'il faudrait, pour cette raison, permettre la remise du résumé personnalisé sur une base volontaire, tel que suggéré par l'ACTS. Nous nous contenterons ici de nous rappeler que l'un des buts principaux de la présente instance est justement de mieux informer les consommateurs, qui ne disposent pas actuellement d'information suffisante pour faire des choix éclairés en matière de service sans fil. Connaissant par ailleurs l'usage qui peut être fait par les commerçants des clauses de renonciation systématique incluses dans des contrats d'adhésion, nous nous permettons d'insister pour que le résumé personnalisé soit obligatoire plutôt que facultatif.

## **D5 : Diversifier les avis et outils de gestion de l'utilisation**

---

61. Les renseignements contradictoires offerts spontanément ou en réponse aux questions du Conseil ont abondé dans le cadre des audiences publiques, notamment sur la question des avis et des outils de gestion de l'utilisation. À l'heure actuelle, il nous est malheureusement impossible de déterminer la faisabilité de tous les outils proposés. Examinons d'abord ceux qui font l'objet de moins de controverse et terminons par la proposition qui vise l'imposition d'un plafond.

## **Avis de frais supplémentaires**

62. Les avis de frais supplémentaires ont fait l'objet d'une moins grande controverse, dans le cadre des audiences publiques, que certaines autres propositions liées à la surveillance et à la gestion de l'utilisation des services. Sauf pour quelques fournisseurs, qui supputaient que les avertissements deviendraient trop nombreux et qu'ils allaient déranger les consommateurs, plusieurs intervenants ont reconnu que les avis proposés étaient réalisables. Nous considérons que la transmission d'avis est pertinente et qu'elle devrait être obligatoire pour tous les fournisseurs, et s'appliquer à tous les services qui peuvent engendrer des frais additionnels ou excédentaires. Nous maintenons que les consommateurs doivent avoir la possibilité de configurer ou de désactiver les options d'avis, en ouvrant une session sur le site Web de leurs fournisseurs.
63. Les avis d'utilisation sont pertinents et la transmission de ces avis devrait être imposée à tous les fournisseurs, peu importe le type de limitation. Ces derniers devraient avoir l'obligation de produire de tels avis pour informer le consommateur même pour une forme de limitation de type « lissage ». Seuls les services véritablement illimités devraient être exclus de cette exigence.
64. Finalement, nous supportons l'idée générale, proposée par plusieurs intervenants dans le cadre des audiences, qui consiste à exiger que tous les fournisseurs utilisent la même unité de mesure pour le calcul et leurs communications concernant l'utilisation de données. L'utilisation d'unités de mesure communes à tous les fournisseurs devrait également s'appliquer aux outils de surveillance de l'utilisation disponibles en ligne.

## **Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation**

65. Nous nous contenterons ici de faire quelques commentaires au sujet du plafond proposé.
66. Plusieurs incohérences ont circulé au sujet de la faisabilité et des coûts liés à la création d'un outil permettant de plafonner les frais excédentaires. À moins que le Conseil n'ait de démonstration limpide à sa disposition qui établirait que les coûts liés au développement et à la mise en œuvre d'un plafond sont exorbitants et déraisonnables, nous continuons de supporter cette idée ingénieuse qui permettrait certainement aux consommateurs d'éviter les facturations surprises exorbitantes.
67. Nous prenons note du fait que certains fournisseurs ont indiqué qu'un plafond limité aux frais d'itinérance et aux frais de données serait plus facilement réalisable qu'un plafond qui serait imposé pour tous les services susceptibles d'entraîner des frais excédentaires.
68. Nous ne sommes pas en mesure d'offrir d'expertise à ce sujet, et déplorons par ailleurs le fait que certains fournisseurs lancent les hauts cris plutôt que de soumettre une estimation objective de faisabilité et de coûts. Nous pouvons néanmoins soumettre quelques commentaires au sujet des besoins des consommateurs.
69. Il a été argumenté dans le cadre des audiences publiques qu'il est plus facile pour un consommateur de surveiller son usage de minutes et de messages textes, car ces

services sont utilisés depuis un plus grand nombre d'années au Canada. Cet argument n'est pas crédible, selon UC ; si le service de messages texte existe depuis beaucoup plus longtemps que les options de données, il reste que l'interface et la convivialité liés à l'usage de ce service ont beaucoup évolué. En effet, faire le suivi des messages textes n'est pas nécessairement facile ou instinctif, vu, de plus, la vitesse à laquelle les messages textes peuvent être échangés au moyen de téléphones intelligents. La différence entre le clavardage et l'échange de message texte devient de plus en plus ténue, lorsque ces derniers sont échangés au moyen d'un téléphone intelligent ou d'un téléphone équipé d'un clavier. Nous retiendrons que le CCC a en cours d'audience fait mention de cas de frais excédentaires exorbitants qui leur ont été rapportés, qui n'étaient causés ni par les données, ni par les frais d'itinérance. Nous avons aussi eu vent de cas semblables, dont un où les frais liés à l'utilisation excédentaire de message texte s'élevaient à plusieurs milliers de dollars.

70. En somme, nous considérons qu'il serait préférable que l'outil de plafond puisse inclure la surveillance de plusieurs services optionnels à la fois, avec la possibilité par le consommateur de désactiver ou de paramétrer le plafond.
71. S'il existe des données techniques indépendantes qui indiqueraient que ce type d'outil est pratiquement irréalisable ou réellement inabordable et que le Conseil, sur cette base, soit convaincu qu'il doit renoncer à une telle idée, nous considérons que les renseignements versés au dossier public nous permettent au moins de conclure que l'imposition d'un plafond pour les frais d'itinérance uniquement est une solution parfaitement réalisable. Certains fournisseurs, notamment Vidéotron, ont confirmé qu'il était possible d'offrir un outil permettant de faire le suivi de l'utilisation en temps réel à l'étranger et Telus offre déjà un outil qui permet de plafonner à 200 \$ les frais d'itinérance. Cet outil semble également avoir fait ses preuves en Europe.
72. En somme, l'implantation d'outils de plafonnement exclusivement pour les frais d'itinérance et les frais de données constituerait tout de même un gain par rapport à l'abandon total de cette idée qui pourrait véritablement aider à limiter les frais d'utilisation excédentaire. Nous maintenons qu'un montant par défaut de 50 \$ est satisfaisant ; une fois dépassé, il permettra certainement au consommateur de réexaminer son forfait, pour voir s'il a choisi le forfait le plus approprié à ses besoins.
73. Nous avons entendu de nombreux fournisseurs affirmer que les problèmes de frais de données élevés seraient chose du passé, vu l'offre grandissante d'options de données flexibles. UC se contentera de rappeler aux décideurs que ces forfaits ne sont flexibles que jusqu'à un certain point. À partir du moment où le consommateur atteint le dernier palier offert faisant partie du forfait flexible, il devra également payer des frais d'utilisation excédentaire. Rappelons également que les services prépayés ne font pas partie d'une alternative valable aux plafonds. Les services prépayés sont moins diversifiés que les services postpayés, les consommateurs ne devraient pas être limités dans leur choix de services sans fil pour la simple raison qu'ils souhaitent effectuer une gestion efficace de leurs frais excédentaires. Dans tous les cas, la possibilité pour le consommateur de paramétrer ou de désactiver ce plafond permettra à ceux qui estiment que les options flexibles leur conviennent et qu'ils n'ont pas besoin d'un plafond pour éviter d'encourir des frais exorbitants de mettre fin, le cas échéant, aux désagréments que les fournisseurs tiennent à tout prix à leur éviter.

## **D7 : Aucune raison ne justifie le verrouillage des appareils**

---

74. UC note que plusieurs intervenants ont divulgué des renseignements contradictoires dans le cadre des audiences publiques relativement au verrouillage des appareils de télécommunication fournis par les fournisseurs de service. Une série d'arguments à notre avis plus ou moins valables ont été présentés pour justifier que soit maintenue une forme de verrouillage : les fabricants demanderaient aux fournisseurs un prix plus élevé pour un téléphone déverrouillé ? Le verrouillage serait un outil de prévention du vol et de la fraude efficace ? Nous doutons fort du caractère véridique ou raisonnable de ces arguments.
75. En premier lieu, force est de constater que les fournisseurs n'arrivaient pas à s'entendre, lorsqu'il était question de définir l'impact qu'aurait une interdiction de verrouillage sur leurs ententes avec les fabricants d'appareils. La vérité sur cette question nous échappe encore aujourd'hui. Nous nous contenterons d'affirmer que nous trouvons curieuse l'idée qu'un appareil verrouillé soit moins coûteux alors que le verrouillage nécessite des opérations additionnelles pour les fabricants, qui doivent de ce fait adapter l'appareil aux exigences des fournisseurs. Quelques fournisseurs ont d'ailleurs avoué qu'il était impossible de commander certains appareils sous forme verrouillée, une situation qui nous amène à douter davantage encore de la validité de l'argument des coûts.
76. L'argument du verrouillage comme méthode pour prévenir le vol a également été soulevé. En effet, certains fournisseurs ont indiqué qu'un appareil déverrouillé est beaucoup plus intéressant pour un voleur que son équivalent verrouillé. Nous doutons également de la validité de cet argument, dans un contexte où il est de plus en plus facile de trouver des commerces qui acceptent de déverrouiller les appareils, moyennant une somme souvent très abordable. Notons également que les mesures qui seront prises dans les prochains mois pour prévenir la réutilisation d'appareils volés au moyen du numéro IMEI devraient également permettre de réduire de façon plus efficace le risque de vol que la fragile barrière que représente le verrouillage. Une barrière qui ne sera levée par le fournisseur, rappelons-le, qu'en échange de frais qui sont sans commune mesure avec la complexité de la tâche à accomplir ou la valeur réelle du service.
77. Plusieurs fournisseurs ont avancé qu'un déverrouillage devrait plutôt être permis après trois mois, le temps nécessaire pour déceler des pratiques frauduleuses. Nous ne comprenons pas en quoi ce délai, dont la fixation à trois mois semble parfaitement arbitraire, est utile ou nécessaire, et nous doutons que la prévalence de pratiques frauduleuses que les fournisseurs peuvent contrer par ce biais soit suffisante pour imposer une telle politique abusive à tous les consommateurs.
78. Selon nous, le seul argument que les fournisseurs peuvent avancer pour justifier leur volonté de maintenir une forme de verrouillage est le fait que ce mécanisme leur permet de maintenir leur client captif. Mobilicity l'a avoué en toute honnêteté, qui décrivait cette pratique comme un moyen d'éviter le départ prématuré de certains clients, permettant ainsi l'amortissement des coûts déboursés pour arriver à convaincre le consommateur de souscrire à leurs services.

« 6285 COMMISSIONER POIRIER: Okay. Do you see more fraud when you sell unlocked phones?

6286 MR. LYONS: It's not so much the fraud that we're concerned about, it's obviously the churn. I mean obviously, you know, given the fact that we subsidize, we commission salespeople, we have -- they call the call centre, they do all those things, and when they pick up and leave before you've had a chance to amortize some of those initial upfront acquisition costs, it's a problem.

6287 That's what creates, quite frankly, the problem in our business model, is the churn. That's our issue.

6288 COMMISSIONER POIRIER: Could it be the same issue for the bigger wireless service providers? Could it be also the churn instead of the fraud then that is the main concern?

6289 MR. LYONS: But for them, they don't have the churn concern because they have the contract. We don't have the contract. So for them, they want to be double-protected. So the locking is sort of a double protection on top of the contract. » (nos soulignés)

79. Nous notons au passage que le représentant de Mobilicity affirme que le verrouillage des appareils par les principaux fournisseurs de services sans fil s'apparente à une forme de double protection, puisque ces fournisseurs utilisent déjà leur contrat, comme barrière à la mobilité. Cet avis nous semble intéressant et utilise le même raisonnement que le Bureau de la concurrence, qui avait justement identifié le verrouillage et les frais de résiliation comme deux barrières importantes à la mobilité des consommateurs, indiquant par ailleurs qu'elles devaient être levées.
80. Nous considérons que cette question constitue le nœud du problème : doit-on autoriser quelconque forme de barrière à la mobilité ? Selon l'avis d'UC, les barrières doivent être réduites au minimum. À eux seuls, les frais de résiliation, basés sur la valeur de l'appareil acheté, pour lequel il nous est impossible de déterminer la marge de profit des fournisseurs, devraient suffire à amortir les coûts défrayés par les fournisseurs en vue d'assurer leur clientèle. Si nous ne pouvons nous prononcer en faveur de l'abolition des contrats de trois ans sans craindre une hausse des prix des appareils, nous affirmons sans crainte que le déverrouillage, déjà accessible de multiples façons, n'a pas sa raison d'être dans le marché actuel.

## **D9 et D10 : Débranchement et dépôt de garantie : soyons raisonnables**

---

81. Dans le document que nous avons déposé en marge des audiences publiques, nous avons dénoncé vertement le fait que le montant du dépôt de garantie puisse inclure le montant total de l'appareil additionné à trois mois de frais mensuels. Ce principe nous semble inapproprié aux marchés des services sans fil, et nous comprenons mal pour quelles raisons logiques un consommateur devrait avoir à payer un dépôt d'un montant supérieur au prix de son appareil sans fil ou accepterait de le faire. Nous considérons que c'est une façon détournée de bloquer entièrement l'accès aux services postpayés aux consommateurs qui n'ont pas d'historique de crédit, ou un historique imparfait.

82. Plus confondante encore est l'idée, amenée par Bell, selon laquelle le débranchement devrait pouvoir être effectué avant l'épuisement du dépôt de sécurité. À notre avis, la disproportion entre les obligations du consommateur et celle du fournisseur, mauvais crédit ou pas, semble évidente si les consommateurs sont à la fois forcés de payer des sommes exorbitantes de dépôt de garantie et qu'ils ne disposent pas en retour d'une protection satisfaisante contre le débranchement.
83. Les suggestions à l'effet que les débranchements devraient être permis en cas d'utilisation abusive nous préoccupent. Les possibilités de débranchement en de telles circonstances devraient être aussi clairement définies et aussi circonscrites que possible. Par un exemple, un consommateur qui paye chaque mois son service sans fil ne devrait pas craindre le risque d'un débranchement associé au fait qu'il profite à sa guise de son service « illimité ». La disposition qui permettrait le débranchement en cas d'utilisation abusive devrait être interdite si les conditions de ce qui serait une utilisation abusive ne sont pas clairement indiquées et définies dans une politique d'utilisation équitable. Comme nous le mentionnions dans nos observations antérieures, une grande utilisation d'un service illimité ne devrait jamais pouvoir être qualifiée d'abusives du simple fait qu'elle dépasserait ce que le fournisseur considère être une utilisation normale ou moyenne.

## Questions diverses

---

### **Lois applicables aux contrats et lieu de résidence: une question de droit international privé**

84. UC a remarqué dans le cadre des audiences publiques qu'une question qui semble intriguer le Conseil et certains intervenants est celle de savoir, en toute circonstance, quelles lois s'appliquent aux contrats des consommateurs, dans un contexte où les différentes lois provinciales ne sont pas parfaitement uniformes. UC considère que l'entrée en vigueur du présent Code permettra certainement de régler au moins en partie les préoccupations de certains intervenants concernant les inégalités dans l'ensemble du Canada ; pour peu que les contrats des fournisseurs soient conformes au Code, le CPRST utilisera les mêmes règles et les mêmes remèdes. En outre, le Code permettra aux résidents de provinces qui ne disposent d'aucune des protections que certains législateurs provinciaux ont adoptées et qui s'appliquent aux contrats des services sans fil de profiter des standards qui y seront prévus. Bref, en cas de doute, les consommateurs pourront, en tout temps, être assurés que le Code recevra application par le CPRST.
85. Le président a notamment fait mention du fait qu'il peut y avoir une forme de confusion quant aux lois applicables, par exemple, lorsqu'un consommateur québécois conclut un contrat en Ontario, mais habite au Québec. On notera que c'est en matière de droit civil que ces questions pourront et devront se poser, ce qui, avec respect, ne relève pas du CRTC. On ajoutera que ces questions se posent de toute façon dans toutes les sphères de la consommation, que cette problématique s'est appliquée sans heurts majeurs en matière de télécommunications jusqu'à ce jour et que le nombre de cas problématiques que cette situation est susceptible de causer est à ce point minime, au regard de la quantité de contrats que visera le Code, que cette question nous apparaît être une autre forme de diversion.

86. La question des lois applicables entre États est réglée, à l'échelle provinciale, par les règles de droit international privé, qui sont essentiellement les mêmes, incidemment, dans chacune des provinces canadiennes. L'article 3117 du Code civil du Québec, par exemple, qui s'applique aux contrats de consommation, prévoit que la loi de la résidence du consommateur est généralement applicable au contrat de consommation. On notera par ailleurs que l'article 19 de la Loi sur la protection du consommateur, qui est d'ordre public, interdit formellement les clauses d'un contrat qui assujettiraient celui-ci, en tout ou en partie, à une loi autre qu'une loi du Parlement du Québec ou du Canada. Néanmoins, un consommateur qui, sans y avoir été incité par le commerçant, se rendra dans une autre province pour y conclure un contrat se soumettra donc aux lois de cette province.
87. Néanmoins, dans un contexte où le Code n'entre pas en contradiction flagrante avec les lois provinciales, qui ne sont pas non plus entre elles, dans la mesure où elles existent, contradictoires, nous ne voyons pas pourquoi le CRTC aurait à se préoccuper de ces questions précises.

### **Les mesures transitoires**

1. Comme nous le mentionnions dans des observations précédentes, nous estimons que le Code devrait s'appliquer dès sa date d'entrée en vigueur à tout nouveau contrat. Le Code devrait aussi prévoir que la moindre modification à un contrat entraînera, à compter de la date de la modification, l'application du Code à ce contrat. Tout renouvellement devrait aussi être réputé équivaloir à novation et ne se faire que conformément au Code. L'ajout par le consommateur de quelque montant sur une carte prépayée pourrait aussi emporter présomption de novation.
2. Pour ce qui est d'une rétroactivité totale, elle est à notre sens impossible. On ne pourra par exemple exiger aujourd'hui qu'une chose qui n'était pas imposée à l'époque ait été faite et conclure à l'infraction. Les mentions obligatoires au contrat et le résumé personnalisé sont des exemples flagrants.
3. Les règles transitoires pourraient par contre avantageusement prévoir l'application immédiate de certaines obligations sans heurter le sens d'équité qui est en cause lorsqu'on parle de rétroactivité. Les obligations d'avis et de plafond font partie de ce type d'obligations. L'obligation de déverrouiller sans frais un appareil aussi, de même que l'interdiction d'imposer des frais pour un service non expressément requis et les obligations liées aux services mobiles à supplément.
4. Les dispositions portant sur l'interdiction d'imposer quelque limite à un service illimité et sur les balises pour la présentation et l'application d'une politique d'usage raisonnable devraient aussi pouvoir, dans la mesure du possible, recevoir application immédiate, de même que les règles applicables à la réparation, au vol ou à la perte d'un appareil.
5. Aussi souhaitable et avantageux que cela paraisse, la rétroactivité des dispositions portant sur la date et sur les frais de résiliation nous apparaît comme un casse-tête ; nous laissons le soin au Conseil, si telle est son intention, d'élaborer des modes de mise en œuvre qui permettraient à tous les consommateurs de profiter, en vertu du Code, des mêmes avantages, toute chose étant égale par ailleurs.

## Les frais liés à la conformité

6. Certains fournisseurs, de même que l'association qui les représente, ont ressorti des placards où ils les avaient rangés après l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur la protection du consommateur qu'ils décriaient, les spectres des coûts phénoménaux que l'initiative du CRTC, si elle n'était pas réalisée exactement selon leurs instructions, allait entraîner pour les fournisseurs de services, des millions et des millions qui allaient sans coup férir être refilés directement aux consommateurs. Puisque le législateur québécois ne s'est pas laissé intimider à l'époque et qu'il a maintenu le cap sur l'amélioration des protections qu'il envisageait en faveur des consommateurs, les mêmes menaces d'apocalypse ont refait surface – on nous met maintenant en garde : les consommateurs devront assumer de gigantesques frais...si par malheur les lois provinciales, auxquelles, incidemment, ils se conforment déjà, osons-nous croire, restent en vigueur.
7. Or, il est bon de savoir que les craintes exprimées à l'époque ne se sont heureusement pas concrétisées ; les fournisseurs de service n'auraient en effet pas eu à assumer le poids écrasant qu'ils craignaient être la conséquence inévitable de la conformité aux nouvelles règles imposées par le législateur, et le consommateur a été mieux protégé sans que lui soit imposée cette augmentation que certains fournisseurs et l'association qui les représente redoutaient tant d'avoir, à leur corps défendant, à leur refilet.
8. Le passé étant garant de l'avenir, nous sommes d'avis que le Conseil devrait prendre avec un grain de sel cette crainte qui assaille à nouveau ces fournisseurs.

\*\*\*Fin de document\*\*\*