

Déverrouillage des appareils pour les anciens clients

Demande du PIAC en vertu de la partie 1

Observations sur la demande de clarification du
Code sur les services sans fil révisé (instance 8620-P8-201711630)



1^{er} février 2018



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
CIBES de la Mauricie
ACQC

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 12 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des 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 Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

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

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	2
INTRODUCTION ET SOMMAIRE EXÉCUTIF	3
OBSERVATIONS	5
I. L'interprétation téléologique.....	6
II. D'autres conditions à l'exercice de leur droit pour les consommateurs.....	11
III. Des modifications au Code.....	13
CONCLUSION	15

Introduction et sommaire exécutif

1. UC a pris connaissance de la demande du PIAC en vertu de la partie 1 afin que le Conseil clarifie les nouvelles règles de déverrouillage prévues au *Code sur les services sans fil révisé* (Code). Nous souhaitons déposer des observations sur l'interprétation retenue par certains fournisseurs de ces nouvelles règles, interprétation qui est selon nous, erronée et contraire aux intentions du Conseil.
2. Depuis l'entrée en vigueur du Code, le 1^{er} décembre dernier, plusieurs consommateurs canadiens se seraient vu refuser par des fournisseurs le déverrouillage sans frais de leur appareil, et ce, parce qu'ils n'étaient pas, au moment de la demande de déverrouillage, clients du fournisseur du réseau sur lequel l'appareil était verrouillé.
3. Cette interprétation — très restrictive — des dispositions du Code portant sur le déverrouillage, défendue notamment par Bell, a donné lieu à des situations absurdes et injustes. Radio-Canada faisait état, en décembre dernier, du cas d'une consommatrice qui avait reçu d'un ami un appareil verrouillé au réseau de Bell. N'étant pas cliente de Bell Mobilité, elle se serait vu refuser le déverrouillage de l'appareil, mais se serait fait conseiller de demander à celui qui lui avait remis

l'appareil de faire les démarches pour elle¹. Plusieurs histoires similaires sont rapportées par des consommateurs canadiens ; on en trouve plusieurs, par exemple, sur le forum Reddit².

4. Dans ce contexte, UC estime que le Conseil doit intervenir pour mettre fin à cette controverse et clarifier les nouvelles règles en matière de déverrouillage.
5. UC appuie l'interprétation défendue par le PIAC dans sa demande. L'article 7(1)ii) du Code ne devrait pas être interprété de manière à en limiter la portée aux seuls clients du fournisseur au réseau duquel leur appareil est verrouillé. Une interprétation qui assure le droit au déverrouillage à tous les consommateurs canadiens répondrait davantage aux objectifs que voulait atteindre le Conseil lors de l'élaboration de ces règles, et plus particulièrement l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique et la réduction des barrières à la mobilité pour les consommateurs canadiens. UC est d'avis que le Conseil a souhaité adopter une approche simplifiée dont l'un des effets serait ultimement le déverrouillage gratuit universel pour tous les Canadiens. Une interprétation qui distinguerait les clients actuels des autres consommateurs serait susceptible de créer des situations iniques et absurdes et viendrait grandement affaiblir les efforts du Conseil visant à mettre fin à cet obstacle à la concurrence.
6. UC souhaite également signaler au Conseil l'ajout par certains fournisseurs de plusieurs conditions additionnelles à l'exercice du droit au déverrouillage sans frais, ajouts qui, pour UC, ne respectent ni l'esprit de la disposition révisée ni sa lettre.
7. Enfin, UC propose au Conseil une version réécrite de l'article 7 du Code qui ferait explicitement référence à l'ensemble des consommateurs et qui mettrait fin à toute ambiguïté sur la nécessité, pour pouvoir profiter du déverrouillage sans frais, d'être client du fournisseur du réseau sur lequel l'appareil est verrouillé.

¹ Radio-Canada, *Déverrouillage des cellulaires sans frais : Bell Canada accusé de ne pas respecter les règles.*
<http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1074097/deverrouillage-des-cellulaires-sans-frais-bell-canada-accuse-de-ne-pas-respecter-les-regles>

²https://www.reddit.com/r/canada/comments/7h3l59/bell_canada_is_refusing_to_unlock_cell_phones_in/?st=jcrs5s05&sh=709de163; https://www.reddit.com/r/canada/comments/7h6hng/bell_wont_unlock_phone_even_for_bell_customers/?st=jcrs64tn&sh=ba4191ea ; https://www.reddit.com/r/canada/comments/7jby5/bell_refuses_to_unlock_phone/?st=jcrs6skl&sh=37f53464

Observations

1. UC soutient le PIAC dans la démarche qu'il a entreprise auprès du Conseil et est en accord avec l'interprétation que propose l'organisme. Le Conseil, estimant que le verrouillage des appareils constitue une barrière au changement de fournisseur, et, de ce fait, un obstacle au libre jeu de la concurrence, a convenu de l'interdire pour de bon. La section F(1) du Code doit ainsi permettre à tous les consommateurs canadiens d'avoir des appareils déverrouillés au moment de l'achat ou, pour les appareils vendus avant le 1^{er} décembre 2017, en tout temps lorsqu'ils en font la demande, et ce, sans frais. Restreindre aux seuls clients d'un fournisseur auprès duquel est verrouillé l'appareil le droit au déverrouillage aurait pour effet de limiter indûment la portée du Code et nuirait à l'atteinte de ses objectifs et de ceux de la politique tels qu'énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*. Cette condition ajoutée au Code par les fournisseurs semble en réalité viser justement à maintenir les barrières que la révision du Code par le Conseil tentait de faire tomber.

2. La section du Code sur le déverrouillage se lit comme suit :

F(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.

ii. Si un 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.

(nous soulignons)

3. Nous sommes d'avis que la présence du mot « client » à la fin du second paragraphe ne devrait pas être interprétée comme limitant le droit au déverrouillage aux seuls clients des fournisseurs. Elle pourrait plutôt référer à l'option qu'a un fournisseur, lorsque la demande provient d'un de ses clients, de fournir le code nécessaire au déverrouillage au lieu de déverrouiller lui-même l'appareil. Ainsi, si la disposition offre un choix au fournisseur en fonction du statut de celui qui demande le déverrouillage, elle ne viendrait en aucun cas réduire, en fonction de son statut, c'est-à-dire selon qu'il soit client ou non, les droits de celui qui dépose une telle demande. UC soumet que tout consommateur qui est en possession d'un appareil verrouillé devrait pouvoir demander au fournisseur au réseau duquel il est verrouillé le déverrouillage, en application des dispositions du Code révisé.

I. L'interprétation téléologique

4. L'interprétation défendue par UC et le PIAC, devrait être retenue par le Conseil puisqu'elle répond aux règles d'interprétation prévues au Code.
5. Le préambule du Code³ prévoit notamment la règle suivante :

Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs de Code et de toute disposition particulière du Code, se référer à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 et à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200.

6. En cas de doute sur l'interprétation à donner à une disposition du Code, il faut donc se référer aux objectifs du CRTC au moment de l'élaboration et de l'adoption du Code et de ladite disposition, ce qui en l'espèce, milite pour une interprétation couvrant tous les consommateurs et non seulement les clients des fournisseurs.
7. Les objectifs généraux du CRTC lors de l'adoption du Code en 2013 étaient notamment la mise en œuvre de « pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil⁴ » et l'établissement d'un « marché des services sans fil plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles⁵ ». Autrement dit, le Conseil souhaitait notamment réduire les barrières à la mobilité des consommateurs canadiens⁶ et ainsi rendre le marché des services sans fil plus concurrentiel.
8. Au moment d'établir la politique initiale, en 2013, et lors de la révision de 2017, le Conseil reconnaît que « les appareils verrouillés peuvent représenter un obstacle pour les clients qui veulent s'abonner à un FSSF concurrent ou aux services d'un FSSF étranger lorsqu'ils sont en voyage, et que le verrouillage des appareils ne favorise donc pas le dynamisme du marché⁷ ».

³ Code sur les services sans fil (Code) 1(i)c)

⁴ Politique réglementaire de télécom (Pr) 2013-271, para 2

⁵ Pr 2017 para 2. Voir aussi Pr 2013-271, para 2. Le Conseil réitère au paragraphe 293 de Pr 2017 : « Le Code est imposé à titre de condition de l'offre et de la fourniture des services de télécommunication sans fil et représente les obligations que le Conseil a jugées nécessaires dans le marché concurrentiel pour protéger les intérêts des consommateurs et favoriser le dynamisme du marché »

⁶ Pr 2013, para 162

⁷ Pr 2017, para 297

9. Après avoir constaté que sa première intervention — qui imposait aux fournisseurs de déverrouiller les appareils, quitte à imposer des frais pour ce faire — n'avait pas donné l'effet escompté⁸, le Conseil a décidé en 2017 d'exiger des fournisseurs qu'ils ne vendent plus dorénavant à leurs clients, « à titre d'accessoire à un service sans fil⁹ », que des appareils déverrouillés¹⁰.
10. Le Conseil a aussi veillé à ce que ceux qui étaient déjà en possession d'un appareil obtiennent le même avantage, afin qu'aucun consommateur ne soit pénalisé du simple fait que son appareil aurait été vendu avant plutôt qu'après l'entrée en vigueur du Code révisé : « *Une approche réglementaire simplifiée réduira la confusion sur le marché, sera facile à comprendre pour les consommateurs et sera moins complexe à gérer pour le CPRST¹¹.* »
11. UC comprend que cette « approche simplifiée » dont fait état le Conseil reflète son souhait de voir le déverrouillage gratuit devenir universel. Une interprétation de la disposition qui vise à mettre fin à un obstacle à la concurrence qui priverait de ce droit les consommateurs qui ont mis fin à leur contrat avec le fournisseur qui a vendu un téléphone verrouillé — ou qui ont légitimement acquis d'un tiers, ancien client, un téléphone verrouillé auprès d'un fournisseur donné — serait à notre avis absolument contradictoire avec les objectifs de cette disposition.
12. Comme l'indiquait le Conseil, qui, dans cet extrait, référait aux « clients », les consommateurs qui continueraient de se voir imposer des frais de déverrouillage « seraient privés d'un avantage clé et se retrouveraient dans une position défavorable au sein du marché concurrentiel par rapport à d'autres clients essentiellement semblables. Cette situation ne serait pas avantageuse pour les consommateurs et ne contribuerait pas à l'accroissement du dynamisme du marché¹². »
13. Le Conseil a également souligné la distinction qui doit être faite entre un appareil verrouillé et un contrat de service sans fil. Jusqu'au 30 novembre 2017, le déverrouillage était assujéti aux modalités du contrat (frais, délais, etc.). Or, à

⁸ Pr 2017-200, para 304 « *Le Conseil fait remarquer que l'interaction du marché concurrentiel avec les règles actuelles du Code en matière de déverrouillage n'a pas donné lieu à la fourniture à grande échelle de services sans fil aux clients grâce à des appareils déverrouillés. Les éléments de preuve au dossier tendent à indiquer qu'une très faible proportion d'appareils des abonnés du marché canadien des services sans fil ont été déverrouillés.* »

⁹ Pr 2017, para 292

¹⁰ Pr 2017-200, para 306

¹¹ *Ibidem*. Voir également para 310.

¹² Pr 2017-200, para 307.

compter du 1^{er} décembre, le CRTC précise que déverrouillage doit se faire sans frais, peu importe ce que pouvait prévoir un contrat¹³.

14. Ce faisant, le Conseil affirme clairement que la question du verrouillage (et, par conséquent, du déverrouillage) n'est plus une question strictement contractuelle, mais qu'il s'agit plus directement d'une condition de l'offre et de la fourniture des services de télécommunication sans fil. Le droit au déverrouillage des appareils devient ainsi un droit distinct de ceux qui sont prévus au contrat et l'obligation d'être lié par un contrat avec le fournisseur auprès de qui l'appareil est verrouillé ne peut par conséquent être opposée par un fournisseur à l'exercice de ce droit.
15. Cette interprétation correspond également aux représentations que fait le CRTC aux consommateurs canadiens. Sur son site Web, sous la rubrique *Ce que le Code du CRTC sur les services sans fil signifie pour vous*, on peut lire : « Les appareils mobiles sont déverrouillés sans frais, sur demande, et les nouveaux appareils sont vendus déverrouillés¹⁴. » Voilà le message envoyé par le Conseil aux consommateurs canadiens : fini les appareils verrouillés au Canada !
16. UC s'est déjà prononcée sur l'usage malheureux du terme client dans le Code, puisqu'il semble, en vertu de la définition qui en est donnée, limiter son application aux seuls consommateurs qui ont déjà conclu un contrat avec un fournisseur et dont le contrat est en cours, alors que plusieurs des dispositions devraient s'appliquer à l'ensemble des consommateurs avant la conclusion du contrat (par exemple : les principes d'interprétation, les obligations de langage clair ou de divulgation relative à la garantie) ou s'appliquent après son expiration ou sa résiliation (les facturations qui suivent la fin du contrat, les délais pour ajouter des montants au solde prépayé)¹⁵.
17. C'est sur cette définition restrictive que s'appuient les interprétations qui voudraient limiter aux seuls consommateurs qui ont un contrat en cours le droit au déverrouillage gratuit prévu au Code et qui permettraient aux fournisseurs d'échapper à leur obligation, faisant ainsi obstacle à l'atteinte des objectifs fixés par le Conseil dans sa politique réglementaire.
18. Il faut reconnaître que le Conseil, dans sa politique réglementaire, apporte de l'eau au moulin des tentatives d'interprétation restrictive du Code, en utilisant, pour

¹³ Pr 2017-200, para 315.

¹⁴ CRTC, Les téléphones mobiles et vos droits en tant que consommateur (le Code sur les services sans fil).
<http://crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/code.htm>

¹⁵ L'interprétation en faveur du consommateur est prévue au Code civil du Québec, art 1432 et dans la Loi sur la protection du consommateurs, art 17.

désigner les consommateurs qui devraient avoir droit au déverrouillage, des formules comme « les clients déjà en possession d'un appareil », « les clients actuels » et « les clients ayant déjà un contrat »¹⁶.

19. On constate tout de même que le Conseil mentionne aussi que les distinctions entre anciens et nouveaux acquéreurs d'appareils ne respecteraient pas les objectifs de la politique, de la Loi ou du Code. Ce même extrait pourrait toutefois s'appliquer sans aucune modification à une distinction qui serait faite entre anciens acquéreurs d'appareils selon qu'ils sont encore abonnés auprès du fournisseur ou pas : « Cette situation ne serait pas avantageuse pour les consommateurs et ne contribuerait pas à l'accroissement du dynamisme du marché. Une approche réglementaire simplifiée réduira la confusion sur le marché, sera facile à comprendre pour les consommateurs et sera moins complexe à gérer pour le CPRST.¹⁷ ».
20. Outre le fait qu'une telle distinction entre clients actuels et anciens clients du fournisseur auprès duquel l'appareil est verrouillé irait à l'encontre de l'objectif visé, elle serait aussi susceptible de créer des situations iniques ou absurdes.
21. En effet, il pourra arriver qu'un consommateur ne sache pas que (ou si) son appareil est verrouillé. Si ce consommateur décidait de changer de fournisseur afin de profiter d'une offre concurrentielle — ce que le Conseil souhaite faciliter¹⁸ — il perdrait alors son droit au déverrouillage sans frais avant même d'avoir appris l'existence du verrouillage. Ce n'est qu'une fois chez le concurrent qu'on lui apprendrait que l'appareil ne peut être utilisé.
22. Le consommateur qui attend l'expiration de son contrat avant de demander le déverrouillage perdrait lui aussi son droit au déverrouillage gratuit ?
23. Un consommateur pourrait en effet vouloir attendre la fin de son contrat de téléphonie avant de demander le déverrouillage, afin, par exemple, de ne pas être soumis à cette autre barrière au changement de fournisseur que constituent les tentatives de rétention. En effet, des situations de ventes sous pression exercées dans ce contexte sont régulièrement dénoncées par les groupes de défense des

¹⁶ Pr 2017-200, para 307 et 315. Si l'on devait ne s'arrêter qu'au libellé du paragraphe 307, on remarquerait aussi que le Conseil nomme « *nouveaux clients* », par opposition à ceux qui possèdent déjà un appareil, les consommateurs dont le nouvel appareil devra être déverrouillé au moment de l'achat. Personne ne songerait toutefois à argumenter qu'un client existant qui voudrait acquérir un nouvel appareil ne pourrait bénéficier du droit d'obtenir un téléphone déverrouillé.

¹⁷ 2017-200, para 307

¹⁸ 2017-200, para 300

droits des consommateurs. Rappelons également à ce sujet, les témoignages récents de plusieurs employés du service à la clientèle de Bell à *CBC News* dénonçant certaines pratiques de ventes trompeuses et la pression exercée par les employés afin d'atteindre des cibles de vente élevées¹⁹. Aux dires d'une employée de longue date du fournisseur, chaque appel (ce qui inclurait donc un appel au sujet du déverrouillage d'un appareil) doit mener à une vente, et ce, même s'il concerne un problème technique ou un problème de facturation²⁰. La situation dévoilée par *CBC* n'est qu'un exemple parmi d'autres du contexte de vente sous pression dans le marché des télécommunications, contexte qui expliquerait et justifierait certainement le choix de certains consommateurs d'attendre la fin de leur contrat avant de demander le déverrouillage de leurs appareils.

24. UC soumet que si le Conseil confirmait qu'un consommateur doit, pour profiter du droit au déverrouillage gratuit, être « client actuel » du fournisseur auprès duquel l'appareil est verrouillé, il viendrait grandement affaiblir ses efforts de plusieurs années visant à abaisser les barrières au libre jeu de la concurrence et à faciliter la mobilité des consommateurs canadiens, l'un des objectifs principaux de la mesure.
25. Pour toutes ces raisons, nous croyons nécessaire que le Conseil réaffirme que ces mesures visent l'ensemble des consommateurs, et non seulement les clients dont le contrat avec le fournisseur est en vigueur, incluant un consommateur qui serait un acquéreur tiers qui n'aurait jamais été client du fournisseur.

¹⁹ CBC News, *Bell insider reveals high-pressure sales tactics required on every single call*. 20 novembre 2017. <http://www.cbc.ca/news/business/bell-whistleblower-reveals-high-pressure-sales-1.4404088>

²⁰ *Ibid.* voir également: CBC News, *Bell customers, employees flood CBC with complaints about high-pressure sales*. 20 novembre 2017. <http://www.cbc.ca/news/business/bell-high-pressure-sales-reaction-1.4413187>

II. D'autres conditions à l'exercice de leur droit pour les consommateurs

26. UC souhaiterait également signaler au CRTC un second problème observé dans les pratiques des fournisseurs en matière de déverrouillage des appareils vendus avant le 1^{er} décembre 2017.
27. Un bref survol des sites des principaux fournisseurs de services sans fil permet de constater que plusieurs fournisseurs imposent des conditions supplémentaires aux consommateurs pour le déverrouillage de leurs appareils. En plus du statut de client, certains fournisseurs requièrent que le compte soit en règle, sans solde en souffrance ou que l'appareil n'ait pas été déclaré volé ou perdu.
28. UC soumet que ces conditions ne sont aucunement permises par le Code et visent, encore une fois, à limiter la mobilité des consommateurs en réduisant la portée de l'obligation de déverrouillage.

Exemples : le compte en règle

Conditions de Bell²¹

Déverrouillage de votre appareil de Bell

Pour commencer

Si votre compte est en règle et si, pour quelque raison que ce soit, vous voulez mettre en service votre appareil mobile de Bell sur un autre réseau, vous pouvez le faire déverrouiller sans frais. L'information ci-dessous explique les exigences d'admissibilité et le processus de déverrouillage en ligne.

Admissibilité

Toutes les exigences suivantes doivent être respectées :

- Votre appareil actuel doit être verrouillé au réseau mobile de Bell.
- Votre appareil ne doit pas avoir été déclaré perdu ou volé.
- Votre appareil doit être compatible avec le réseau HSPA/LTE. [Le réseau HSPA et la vérification du réseau utilisé par votre téléphone.](#)
- Votre compte de Bell est actuellement en règle.

Conditions de Rogers²²

Est-il nécessaire de remplir des conditions préalables pour que mon appareil puisse être déverrouillé?

Le compte doit être en règle, sans solde en souffrance. L'appareil à déverrouiller ne doit pas être inscrit sur la liste noire des appareils sans fil qui ont été signalés comme étant perdus ou volés à l'échelle nationale.

²¹ Bell, Soutien - Déverrouillage de votre appareil.

http://soutien.bell.ca/Mobilite/Deverrouillage_de_votre_appareil_de_Bell

²² Rogers. Device unlocking FAQs. <https://www.rogers.com/customer/support/article/unlocking-devices>

Exemple : les appareils déclarés perdus ou volés

Conditions de Telus²³

Éligibilité de l'appareil

Votre appareil doit satisfaire les conditions d'éligibilité ci-dessous. TELUS peut refuser toute demande de déverrouillage qui a l'air à escroquer TELUS et ses clients.

- L'appareil est verrouillé sur le réseau de TELUS (TELUS peut seulement déverrouiller les appareils TELUS)
- L'appareil n'a pas été marqué en tant qu'appareil perdu ou volé

29. Ces conditions supplémentaires ne sont nullement permises par les nouvelles dispositions, dont le principe est l'interdiction complète des frais de déverrouillage et dont les conditions d'exercice sont explicitement prévues :

(ii) Si un 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.

(nous soulignons)

30. On ne retrouve à cette disposition qu'une seule condition pour les consommateurs canadiens : ils doivent en faire la demande auprès des fournisseurs. Absolument rien dans cette disposition ne laisse supposer que le fournisseur est en droit d'exiger que le compte du consommateur soit en règle pour se conformer au Code et offrir le déverrouillage. Rappelons d'ailleurs que le Conseil a rejeté en 2017 l'argument de plusieurs fournisseurs au sujet des défauts de paiement : « dans l'ensemble, les éléments de preuve empiriques fournis pour étayer ce lien étaient peu nombreux, et le dossier de la présente instance ne démontre pas une préoccupation potentielle, selon laquelle un élargissement du déverrouillage aboutirait à une augmentation des défauts de paiement, n'est rien de plus que de simples spéculations ²⁴».

²³ <https://www.telus.com/fr/on/support/article/unlock-mobile-device>. Voir également les conditions de Vidéotron : Vidéotron. Mobile - Déverrouiller Mon Appareil Vidéotron.

<http://soutien.videotron.com/residentiel/mobile/deverrouiller-appareil-videotron>

²⁴ Pr 2017-200, para 301.

31. Rien ne permet non plus aux fournisseurs d'établir des conditions supplémentaires d'admissibilité se rapportant aux téléphones. La disposition prévoit une seule condition à ce sujet : le téléphone doit être verrouillé au réseau du fournisseur visé par la demande.
32. UC soumet qu'en ajoutant des conditions supplémentaires, les fournisseurs ne respectent ni l'esprit de la disposition révisée ni sa lettre. Attendu qu'il est établi que les droits conférés par une loi ou par une mesure réglementaire doivent s'interpréter de manière large et libérale, afin d'assurer l'atteinte de ses objectifs et l'exécution de ses prescriptions, et que les exceptions à l'exercice de ces droits doivent par conséquent être interprétées de façon restrictive, nous soumettons qu'il est et qu'il devrait être totalement interdit aux fournisseurs d'ajouter à l'exercice de leurs droits par les consommateurs quelque condition que ce soit qui ne se trouve pas au texte du Code.

III. Des modifications au Code

33. Enfin, UC souhaite également rappeler sa proposition passée voulant que le Code réfère de manière générale aux « consommateurs » et non aux « clients » afin d'éviter toute confusion, comme c'est le cas en l'espèce et afin d'assurer la protection la plus complète possible aux consommateurs canadiens.
34. Si le Conseil jugeait nécessaire de modifier les dispositions du Code sur le déverrouillage, UC propose la formulation suivante :

F(1). Déverrouillage

- i. Lorsqu'un fournisseur de services fournit au **consommateur** un appareil afin de fournir des services sans fil, cet appareil ne doit pas être verrouillé.
- ii. Si un 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 **consommateur** un moyen de le déverrouiller.

35. UC invite également le Conseil à envisager une modification du préambule afin d'assurer qu'aucune condition additionnelle ne soient imposé au consommateur dans l'exercice de ses droits prévus au Code.

Conclusion

36. En résumé, UC appuie le PIAC dans sa demande et croit que l'article 7(1)ii) du Code ne devrait pas être interprété de manière à exclure les consommateurs qui ne sont pas ou plus clients du fournisseur au réseau duquel leur appareil est verrouillé. Une interprétation incluant tous les consommateurs canadiens répondrait davantage aux objectifs que souhaitait atteindre le Conseil lors de la révision du Code.

37. De plus, UC constate que certains fournisseurs prévoient des conditions additionnelles à l'exercice du droit au déverrouillage sans frais, conditions qui ne figurent pourtant pas à l'article 7(1)ii) du Code. Nous sommes d'avis que les fournisseurs ne sont pas justifiés d'ajouter quelque condition que ce soit qui fasse en sorte que le déverrouillage sur demande ne soit pas disponible. Il s'agit là encore d'une tactique qui vise à maintenir leurs clients captifs et que le Conseil devrait dénoncer.

38. Enfin, afin de mettre fin à toute tentative des fournisseurs de réduire la portée de l'obligation de déverrouillage, UC propose une réécriture de la disposition qui ferait dorénavant référence aux « consommateurs » et non seulement aux clients.

Fin de document