

# **Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet**

Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422

Observations finales



23 avril 2019

Mémoire publié par :



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](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://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 13 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.*

© Union des consommateurs — 2019

*Reproduction autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction ou utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.*

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance des interventions déposées dans le cadre de la présente consultation et souhaite faire certains commentaires.
2. D'entrée de jeu, UC prend note des remarques du CRTC sur la présente instance dans son rapport sur les pratiques de vente agressives et trompeuses des fournisseurs de services de communication au détail paru le 20 février dernier<sup>1</sup>. UC invite fortement le Conseil à ne pas céder à la pression et aux arguments peu convaincants de certains fournisseurs et à maintenir dans le Code sur les services d'accès Internet les quelques mesures de protection qu'il a spécifiquement identifiées comme des « solutions » possibles aux problèmes de vente, soit :
  - L'offre d'une période d'essai (section G(2) du document) ;
  - La fourniture d'un devis avant la conclusion du contrat (RRE) (section C(1)i) option2) ;
  - Le droit à une période de résiliation lorsque le contrat permanent diffère de l'entente du client (section B(3)).

## APPLICATIONS DU CODE

### *Application à tous les fournisseurs*

3. UC réitère que le CRTC doit revoir sa position initiale et rendre le Code sur les services d'accès Internet applicable à tous les fournisseurs du service et non uniquement aux grands fournisseurs dotés d'installations. Les clients de ces fournisseurs ne sont pas les seuls qui sont aux prises avec des problèmes et, donc, pour qui un code et un recours connexe à la CPRST sont nécessaires. L'application asymétrique proposée par le Conseil créerait deux classes de consommateurs, dont l'une, soit la clientèle des opérateurs les plus puissants, serait davantage protégée que l'autre. Avec respect, UC soumet qu'il s'agit d'une manière bien maladroite, voire inappropriée, de favoriser la concurrence et d'aider les fournisseurs indépendants à percer le marché des services d'accès Internet.

### *Application à tous les contrats*

4. UC s'oppose fermement à la proposition de Shaw de limiter l'application de multiples dispositions du Code aux contrats à durée déterminée<sup>2</sup>. Le fournisseur affirme, sans preuve à l'appui, qu'en appliquant les dispositions contractuelles du Code aux contrats à durée indéterminée ou à renouvellement mensuel, les fournisseurs seraient incités à offrir davantage de contrats à durée déterminée.
5. On notera l'ironie de la chose, considérant les arguments (inverses) avancés par ce même fournisseur, et plusieurs autres, au sujet des limites que le CRTC entend imposer aux frais de résiliation anticipée dans le cadre d'un contrat à durée déterminée. La mise en place de telles règles forceraient les fournisseurs à renoncer à offrir des contrats à durée déterminée, affirment-ils<sup>3</sup>.
6. Avec respect, UC soumet que les prédictions fatalistes des fournisseurs quant à l'avenir du marché des services d'accès Internet auraient été plus crédibles si elles avaient été cohérentes et appuyées par un semblant de preuve.

---

<sup>1</sup> CRTC. Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications.

<sup>2</sup> SHAW. Reply comments in the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 79.

<sup>3</sup> Voir par exemple : SHAW. Reply comments in the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, paras 53-54; SASKTEL. Intervention. Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422 Proceeding to establish a mandatory code for Internet services, para 43; TELUS. Intervention of TELUS, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 37.

## PRÉAMBULE : PRINCIPES D'INTERPRÉTATION

### *Interprétation en faveur des consommateurs en cas d'ambiguïté*

7. UC se questionne sur les commentaires pour le moins surprenants de Telus au sujet du principe d'interprétation en faveur des consommateurs en cas d'ambiguïté du Code ou des contrats. Selon lui, cette règle d'interprétation n'a pas lieu d'être puisqu'elle ne serait pas conforme à la common law et à la Loi sur les télécommunications. UC soumet plutôt que ce principe d'interprétation est, d'une part, tout fait légal et qu'il est d'autre part, particulièrement souhaitable lorsqu'il s'agit d'un contrat de consommation, d'un contrat d'adhésion dont les modalités sont toutes déterminées par le fournisseur, sauf exception. Les principes généraux d'interprétation auxquels Telus fait référence n'ont qu'une valeur supplétive et doivent justement être mis de côté si une intention contraire apparaît explicitement au document<sup>4</sup>, comme c'est le cas dans le document de travail du Conseil.

## SECTION A : CLARTÉ

### *Prix complet*

8. UC appuie pleinement la proposition du Bureau de la concurrence de préciser au Code que le contrat doit présenter le prix complet du service, ce qui comprend tous les frais obligatoires qui s'ajoutent au prix mensuel<sup>5</sup>. Cette règle - qui semble pourtant relever de l'évidence – doit être clarifiée par le Conseil étant donné la vilaine habitude de plusieurs fournisseurs d'indiquer certains frais obligatoires uniquement dans des avertissements peu visibles ou accessibles et d'annoncer de manière prépondérante des prix qu'il sera tout simplement impossible pour le consommateur d'obtenir<sup>6</sup>.
9. Aussi, comme nous l'avons fait valoir dans nos observations initiales, le contrat devrait indiquer le prix total complet et le détail des frais applicables à chacun des services inclus (accès Internet, location de modem, ligne sèche, bloc de données supplémentaires, etc.) afin que le consommateur comprenne bien ce pour quoi il paye réellement et qu'il puisse prendre des décisions éclairées (ex. : est-il plus rentable pour lui d'acheter l'équipement ou de le louer auprès du fournisseur ?).

## SECTION B : CONTRATS ET AUTRES DOCUMENTS CONNEXES

### *Frais mensuels minimaux*

10. Nous nous étonnons des commentaires de Telus qui prétend qu'il est impossible d'indiquer un « total monthly rate » au contrat puisque le fournisseur ne pourrait déterminer à l'avance quel(s) service(s) optionnel(s) ou service(s) à l'usage un consommateur consommera chaque mois<sup>7</sup>. Cet argument démontre une mécompréhension majeure de la règle proposée par le CRTC.

---

<sup>4</sup> Loi d'interprétation, L.R.C. (1985), ch. I-21, art 3(1) *a contrario*.

<sup>5</sup> BUREAU DE LA CONCURRENCE. Commentaires initiaux dans le cadre de l'instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet, para 52.

<sup>6</sup> BUREAU DE LA CONCURRENCE. Commentaires initiaux dans le cadre de l'instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet, para 51. À ce sujet, voir également notre étude sur la présentation des prix et des frais dans les offres promotionnelles des fournisseurs : Union des consommateurs. Des rabais à quel prix ? Services de communication et prix promotionnels : l'heure des bilans, juin 2018, p.47-54,

[https://uniondesconsommateurs.ca/rabaistelecom/?sf\\_action=get\\_data&sf\\_data=all&\\_sft\\_documents=rappports-de-recherchep](https://uniondesconsommateurs.ca/rabaistelecom/?sf_action=get_data&sf_data=all&_sft_documents=rappports-de-recherchep)

<sup>7</sup> TELUS. Response to Request for Information TNC 2018-422, doc no TELUS(CRTC)4Mar19-A1-1, p.1

11. Il est bien évident que le prix mensuel complet qu'un fournisseur doit indiquer au contrat n'inclura pas certains frais optionnels ou irréguliers que le fournisseur ne peut connaître au moment de la conclusion du contrat. Il s'agit en fait du prix minimal complet qu'un consommateur doit payer pour pouvoir recevoir le service visé par le contrat. Nous notons d'ailleurs qu'en vertu du code proposé, le contrat doit également indiquer « une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément<sup>8</sup>», soit les sommes que le fournisseur n'inclura pas dans le prix mensuel complet.

## SECTION C : RÉSUMÉ DES RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS (RRE)

### *Normalisation du résumé des renseignements essentiels*

12. UC appuie la proposition du Bureau de la concurrence de « normaliser » les offres des fournisseurs (devis normalisés)<sup>9</sup>. Cette proposition, basée notamment sur les résultats d'une étude scientifique de l'Autorité danoise de la concurrence et de la consommation, permettrait aux consommateurs de comprendre facilement ce à quoi ils s'engagent et stimulerait la concurrence en éliminant certains des coûts cognitifs auxquels sont confrontés les consommateurs.

13. Nous ne sommes d'ailleurs pas d'accord avec l'affirmation de Vidéotron à l'effet qu'un RRE précontractuel n'est pas requis puisqu'un consommateur peut « recueillir facilement les renseignements essentiels sur les offres de services d'un FSI, notamment sur le site web de ce dernier<sup>10</sup> ». Une étude récente d'UC sur les offres promotionnelles de plusieurs fournisseurs de services de communication faisait plutôt état d'offres trompeuses, incomplètes ou dont la lecture est difficile, en raison notamment :

- De l'éparpillement de nombreux renseignements essentiels, dont certains portant sur les frais obligatoires et les conditions des promotions, dans divers onglets, fenêtres modales (pop-ups internes) ou en petits caractères à faire dérouler au bas des offres ;
- De l'annonce de prix qui n'incluent pas certains frais pourtant obligatoires ;
- Du peu d'explications fournies quant aux frais uniques et récurrents liés à l'équipement<sup>11</sup>.

14. Les services d'accès Internet sont complexes en soi et il peut être difficile pour les consommateurs de bien comprendre leurs besoins (vitesse, capacité de téléchargement, etc.). Il ne devrait pas en plus être difficile de prendre connaissance des offres et de les comparer entre elles. Le devis normalisé proposé par le Bureau de la concurrence permettrait aux consommateurs de comparer facilement et de concentrer leur analyse sur l'adéquation à leurs besoins respectifs des services offerts.

15. Nous notons aussi que la mise en place de RRE normalisés serait de nature à calmer les craintes de certains fournisseurs relativement à la difficulté d'indiquer tous les éléments requis au RRE dans le nombre de pages maximal déterminé par le Conseil<sup>12</sup>. Le modèle de devis proposé est très simple, et

---

<sup>8</sup> CRTC. Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422, annexe 1, section B(4)f)

<sup>9</sup> BUREAU DE LA CONCURRENCE. Commentaires initiaux dans le cadre de l'instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet, para 24.

<sup>10</sup> VIDÉOTRON. Intervention de Québecor Média inc. (Québecor Média) au nom de sa filiale Vidéotron Itée (Vidéotron) dans le cadre de l'Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet (ACT 2018-422), para 41.

<sup>11</sup> Union des consommateurs. Des rabais à quel prix ? Services de communication et prix promotionnels : l'heure des bilans, juin 2018, pp.33-62 [https://uniondesconsommateurs.ca/rabaistelecom/?sf\\_action=get\\_data&sf\\_data=all&sft\\_documents=rapports-de-recherche](https://uniondesconsommateurs.ca/rabaistelecom/?sf_action=get_data&sf_data=all&sft_documents=rapports-de-recherche)

<sup>12</sup> VIDÉOTRON. Intervention de Québecor Média inc. (Québecor Média) au nom de sa filiale Vidéotron Itée (Vidéotron) dans le cadre de l'Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet (ACT 2018-422), paras 64 et ss.

facilement lisible pour les consommateurs en raison de la présentation des renseignements essentiels en un seul endroit délimité et à l'aide de pictogrammes.

### *Remise du résumé des renseignements essentiels*

16. Plusieurs fournisseurs et le CNOC s'opposent à la remise obligatoire d'un RRE au consommateur avant la conclusion d'un contrat. Certains des arguments avancés nous laissent croire qu'ils ont une compréhension bien différente d'UC de l'application d'une telle règle.
  - Rogers affirme qu'il lui est impossible de remettre un tel résumé au consommateur puisqu'il ignore les services optionnels qu'un consommateur inclurait à son contrat<sup>13</sup>;
  - Shaw affirme que la préparation d'un tel document l'empêcherait de tenir compte des besoins et préférences des consommateurs puisque ses offres ne seraient plus « sur mesure »<sup>14</sup>;
  - Le CNOC s'inquiète que les consommateurs reçoivent un « déluge » de résumés dans le cadre de leur magasinage<sup>15</sup>.
17. UC a en effet une compréhension très différente de ce que signifie et entraîne la mise en place d'un résumé des renseignements essentiels précontractuel. Il ne s'agit pas de remettre un résumé à tout consommateur qui présente le moindre intérêt pour une offre d'un fournisseur, mais plutôt de lui remettre un résumé personnalisé du contrat qu'il entend conclure ou que le fournisseur lui propose de conclure suite à l'expression de son intérêt. Le consommateur sera donc rendu à une étape avancée dans le cadre son processus de magasinage et aura indiqué au fournisseur le service et les options qu'il souhaite obtenir, le cas échéant. La remise d'un résumé constitue, selon nous, l'étape ultime avant la conclusion du contrat, après que les parties se soient entendues sur les modalités de l'éventuel contrat.
18. Par ailleurs, Telus affirme qu'il n'existe aucune preuve de la nécessité de remettre au consommateur un RRE avant la conclusion du contrat<sup>16</sup>; UC référerait ce fournisseur à la récente consultation du Conseil sur les pratiques de vente agressives et trompeuses. Il semble particulièrement évident que les consommateurs bénéficieraient d'un document résumant le contrat qu'ils s'apprêtent à signer afin de déterminer si les modalités lui conviennent et si elles correspondent aux représentations préalablement faites par le fournisseur. Un tel document permettrait également au consommateur de magasiner plus efficacement ces services en comparant facilement quelques offres qui l'intéressent plus sérieusement, ce qui réduirait les barrières au choix ou au changement dont traite notamment le Bureau de la concurrence dans ses observations initiales<sup>17</sup>.
19. Aussi, UC réitère que le code devrait prévoir une période de validité minimale d'un RRE remis au consommateur avant la conclusion du contrat (et que cette période pendant laquelle un fournisseur doit maintenir son offre détaillée devrait être indiquée au RRE). Certains fournisseurs affirment

---

<sup>13</sup> ROGERS. Comments, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, Call for Comments—Proceeding to establish a mandatory code for Internet services: Internet Code Working Document, para 19.

<sup>14</sup> SHAW. Intervention Of Shaw Cablesystems G.P. In the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, Proceeding to establish a mandatory code for Internet service, para 51.

<sup>15</sup> CNOC. Intervention of Canadian Network Operators Consortium Inc. In the matter of telecom notice of consultation CRTC 2018-422, p.13.

<sup>16</sup> TELUS. Intervention of TELUS, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 39.

<sup>17</sup> BUREAU DE LA CONCURRENCE. Commentaires initiaux dans le cadre de l'instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet, paras 9-16.

d'ailleurs qu'un tel RRE risque d'entraîner de la confusion chez les consommateurs, puisque le « meilleur prix » qu'ils peuvent offrir change rapidement dans le marché « hautement compétitif » des services d'accès Internet<sup>18</sup>. Pour UC, le maintien d'une offre d'un fournisseur pendant une courte durée minimale viendrait justement réduire les risques de l'emploi de techniques de vente à pression, dont la présence sur le marché a été largement exposée lors de la consultation du Conseil sur les pratiques de vente des fournisseurs en 2018. Rappelons d'ailleurs que le Conseil a récemment conclu que les devis avant l'achat « permettraient aux clients d'étudier une offre à leur propre rythme au lieu de subir des pressions pour prendre une décision immédiatement <sup>19</sup>» (nous soulignons). Nous notons que les soumissions offertes par Vidéotron à leurs clients potentiels sont valides pour une période de 7 jours<sup>20</sup>, signe qu'il est tout à fait possible de prévoir une durée minimale à une offre préalable à la conclusion du contrat.

20. Aussi, certains fournisseurs ont confirmé que la conclusion d'un contrat avec leurs abonnés se faisait couramment en plusieurs étapes. À titre d'exemple, Shaw affirme que « customer nature is such that finalizing a sale is typically a multi-stage process with call backs and cross-channel interactions (e.g., a customer may initially inquire about a service via the telephone and complete the sale at a retail store) <sup>21</sup>». Ce faisant, il nous semble que la remise d'un résumé pourrait facilement s'intégrer dans ces étapes classiques du processus de vente.

## SECTION D : MODIFICATION DU CONTRAT ET DES DOCUMENTS CONNEXES

### *La (non) modification du prix dans le cadre d'un contrat à durée déterminée*

21. UC se désole de la demande de Telus qui voudrait qu'il soit permis aux fournisseurs de modifier unilatéralement le prix d'un service faisant l'objet d'un contrat à durée déterminée<sup>22</sup>. La stabilité du prix est un élément fondamental du contrat à durée déterminée, et, très souvent, la raison même pour laquelle les consommateurs concluent un tel contrat. En échange, le fournisseur s'assure l'abonnement d'un consommateur sur une plus longue période. Telus reconnaît d'ailleurs lui-même cet « équilibre »<sup>23</sup>. Pourtant, il demande au Conseil de lui permettre d'augmenter à sa guise le prix que le consommateur a accepté sans remettre en question l'imposition de frais de résiliation anticipée sévères. Avec respect, il nous semble que Telus tente d'obtenir à la fois le beurre et l'argent du beurre (have its cake and eat it, too)...

## SECTION G : RÉSILIATION ET PROLONGATION DU CONTRAT

---

<sup>18</sup> BELL. Intervention of Bell Canada in proceeding to establish a mandatory code for internet services, para 21; SHAW. Reply comments in the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 39; TELUS. Reply Comments of TELUS. Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422 Proceeding to establish a mandatory code for Internet services, para 29.

<sup>19</sup> CRTC. Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications.

<sup>20</sup> QUÉBECOR. Réponse, doc no Québecor Média(CRTC)4mars2019-4.A.4 ACT 2018-422, p.1.

<sup>21</sup> SHAW. Intervention Of Shaw Cablesystems G.P. In the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, Proceeding to establish a mandatory code for Internet service, para 50.

<sup>22</sup> TELUS. Intervention of TELUS, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 54.

<sup>23</sup> TELUS. Response to Request for Information TNC 2018-422, doc no TELUS(CRTC)4Mar19-A1-1, p.1: "When customers enter into a term contract with TELUS, they do so in consideration for gifts with purchase, free equipment rental, waived installation fees, a reduction off the current market price and/or other incentives. In return, TELUS gains the certainty of a customer's business for a set period of time."

## Frais de résiliation anticipée

22. Les fournisseurs participants à l'instance ont presque tous contesté la proposition du Conseil de limiter les frais de résiliation anticipée. Plusieurs demandent au Conseil de reprendre plutôt la règle prévue au Code des fournisseurs de services de télévision, soit uniquement de mentionner les frais de résiliation anticipée (dont le montant serait à la discrétion du fournisseur) dans le contrat<sup>24</sup>.
23. UC, au contraire, est très favorable à l'imposition de limites aux frais de résiliation anticipée qui peuvent être exigés par les fournisseurs de services d'accès Internet. Les contrats de plusieurs années accompagnés de frais de résiliation exorbitants empêchent les consommateurs de tirer profit d'un marché concurrentiel en limitant leur capacité à changer de fournisseur et à profiter d'offres promotionnelles intéressantes.

### Argument peu convaincant no.1 : la fin des contrats à durée déterminée et l'augmentation des prix

24. Sans surprise, les fournisseurs évoquent des scénarios catastrophes pour justifier leur opposition à l'imposition de limites aux frais de résiliation anticipée qu'ils peuvent réclamer aux consommateurs (dont ils affirment pourtant vouloir protéger les intérêts) :
- Shaw fait référence à un « significant negative impact on the offers available to consumers<sup>25</sup> » ;
  - Eastlink affirme que le Code entraînerait « a reduction in the amount of discount service providers are able to offer customers, limiting competitive options and choice for consumer<sup>26</sup> » ;
  - Sasktel affirme que « Term contracts with lower monthly rates would become much less prevalent with such an insignificant termination fee and the discount from the non-contracted rate is also likely to be much smaller than it would otherwise<sup>27</sup> » ;
  - Telus affirme que « the result will be fewer contracts, higher rates, and lower inducements<sup>28</sup> ».
25. Pour UC, ces « prédictions » des fournisseurs ne sont tout simplement pas appuyées par la réalité et semblent aussi nier les effets de la concurrence.
26. Prenons l'exemple du marché québécois. En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, il est interdit aux fournisseurs de tout service de communication (et non seulement de services sans fil) d'exiger des frais de résiliation anticipée supérieurs au plus petit des deux montants suivants : 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 % du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis<sup>29</sup>. Des mesures qui sont donc très similaires à ce qui est proposé par le Conseil.
27. Si l'on se fie aux arguments des fournisseurs, il faudrait conclure que le marché des services d'accès Internet au Québec aurait été négativement affecté par cette mesure suite à sa mise en place par le législateur québécois en 2009. Or, ce n'est nullement le cas. Il est vrai qu'il semble y avoir peu d'offres de contrats de service d'accès Internet à durée déterminée au Québec<sup>30</sup>. Cela n'a pas pour autant fait augmenter le prix des services offerts dans le cadre de contrats à durée indéterminée. Au contraire,

<sup>24</sup> CRTC. Code des fournisseurs de services de télévision simplifié, section VII(4)h).

<sup>25</sup> SHAW. Reply comments in the matter of Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 53.

<sup>26</sup> EASTLINK. Comments. Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422 - Proceeding to establish a mandatory code for Internet services, para 50.

<sup>27</sup> SASKTEL. Intervention. Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422 Proceeding to establish a mandatory code for Internet services, para 43.

<sup>28</sup> TELUS. Intervention of TELUS, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 37.

<sup>29</sup> Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, art 214.7.

<sup>30</sup> Un survol des sites des fournisseurs les plus importants dans la province tend à démontrer qu'ils ne sont que quelques-uns à offrir ce type de contrat (ex. : Comwave, Distributel). Les sites Web de Bell, Vidéotron, Cogeco, Ebox, Virgin Mobile et Teksavvy ne faisaient pas mention de contrats à durée déterminée.

même : le plus récent rapport de surveillance des communications du Conseil fait plutôt état de prix les plus bas ou parmi les plus bas au pays :

- *Pour les services 5/1 Mbps* : Le Québec affiche les prix les plus bas à l'échelle des collectivités rurales et les plus faibles écarts de prix entre celles-ci et les centres urbains<sup>31</sup>;
- *Pour les services 25/3 Mbps et capacité de téléchargement d'au moins 100 Go/mois* : Le Québec affiche les prix les plus bas dans les centres urbains<sup>32</sup>;
- *Pour les services 50/10 Mbps et capacité de téléchargement illimité/mois* : Le Québec affiche les prix les plus bas de manière générale<sup>33</sup>.

28. UC soumet que les prix des services d'accès Internet ne sont pas tributaires du type de contrats offerts (durée déterminée ou indéterminée), mais bien de l'état de la concurrence sur un territoire donné. Le Québec est l'une des provinces qui affichent le plus grand nombre de fournisseurs de services d'accès Internet<sup>34</sup>. Voilà ce qui différencie réellement le marché du Québec et celui d'autres provinces et qui explique l'état de l'offre.

29. UC soutient que la mise en place de règles, comme celles relatives aux frais de résiliation anticipée, qui visent à réduire la capacité des fournisseurs à coincer les consommateurs dans des contrats coûteux et de longue durée et à leur permettre plus facilement de profiter des offres promotionnelles d'un concurrent ne fera nullement augmenter les prix des services. L'achat d'un fournisseur par son concurrent, oui, par contre<sup>35</sup>.

30. Enfin, UC souhaite également rappeler que le CRTC a rejeté en 2013 une demande de Sasktel voulant que les coûts d'établissement de la clientèle puissent être recouverts dans les frais de résiliation<sup>36</sup>. Or, dans le cadre de la présente instance, plusieurs fournisseurs ont mentionné les coûts importants liés au développement du réseau pour justifier l'imposition de frais de résiliation anticipée importants. UC soumet que ces coûts de développement relèvent des coûts normaux des activités commerciales des fournisseurs<sup>37</sup> et que ces arguments des fournisseurs ne devraient pas émouvoir le Conseil outre mesure. Les menaces voilées avancées par certains fournisseurs concernant le développement d'Internet haute vitesse en région sont hautement contestables.

#### Argument peu convaincant no.2 : l'exemple à suivre devrait être celui du Code des fournisseurs de services de télévision

31. Certains fournisseurs font valoir que les règles prévues au Code des fournisseurs de services de télévision – soit uniquement la mention des frais de résiliation anticipée (déterminés par le fournisseur) dans le contrat<sup>38</sup> – seraient suffisantes et adéquates dans le contexte des contrats de services Internet. UC ne partage pas ce point de vue.

<sup>31</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications 2018, p.65.

<sup>32</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications 2018, p.65.

<sup>33</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications 2018, p.67.

<sup>34</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications 2018, p.68.

<sup>35</sup> <https://www.iphoneincanada.ca/carriers/bell/bell-mts-increase-home-phone-tv-internet/> ; Rappelons les conclusions du Bureau de la concurrence sur l'achat de MTS par Bell « The Bureau's investigation concluded that MTS' presence is the likely reason for the lower prices in Manitoba. Thus, the Bureau determined that the elimination of MTS would likely cause prices in Manitoba to rise toward levels observed in regions without a strong regional competitor » : <https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/04200.html>

<sup>36</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 224.

<sup>37</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 225.

<sup>38</sup> CRTC. Code des fournisseurs de services de télévision simplifié, section VII(4)h).

32. Un survol des contrats de services de télévision (hors Québec) montre plutôt que la discrétion entière octroyée aux fournisseurs aura mené à plusieurs situations qui nous apparaissent clairement abusives. Les frais démesurés prévus dans certaines clauses reproduites ci-dessous (avec nos soulignements), ont pour effet d'empêcher complètement les consommateurs de changer de fournisseurs, particulièrement en début de contrat :

**Telus**  
(Satellite TV service terms) If you choose to terminate your Services (or if TELUS terminates your Services for cause) prior to the end of your term commitment, you will be required to pay (as liquidated damages and not as a penalty) a cancellation fee of \$10.00/month for every month remaining in contract, in addition to all other amounts then due to TELUS<sup>39</sup>.

**Shaw**  
(Blue Sky TV Value Plan agreement) If you cancel or suspend your Services or you change your subscription for your Services below the Minimum Service Level, you will be immediately charged an early cancellation fee calculated based on \$20.00 per month plus applicable taxes for every month (or partial month) remaining under the term of this agreement. For example, if you were to cancel your Services in the first month of the Initial Term, the early cancellation fee would be \$480. All other charges relating to your Services then due and owing will remain due upon the cancellation of this agreement<sup>40</sup>.

**Comwave**  
(Residential Terms & Conditions) The Subscriber is responsible for early cancellation fees (ECF) of their contract period. ECF shall be calculated by multiplying the number of months remaining on the contract by the monthly fees associated with the Services in the contract up to a maximum of \$200 per service<sup>41</sup>.

**Bell**  
(Bell TV Terms of Service) Early Cancellation Charge (2-year Fixed Term; within first year) \$150.00  
Early Cancellation Charge (2-year Fixed Term; within second year) \$75.00<sup>42</sup>.

33. Le CRTC doit absolument éviter que les consommateurs de services d'accès Internet soient coincés dans de longs contrats coûteux qui ne leur permettent pas de profiter de la concurrence, comme c'est malheureusement le cas dans le marché des services de télévision et comme c'était le cas dans le marché des services sans fil avant que le Conseil n'intervienne.

#### Le bien-fondé d'une durée maximale de 24 mois

34. Vidéotron, qui appuie par ailleurs la transposition au Code sur les services d'accès Internet des règles relatives aux frais de résiliation anticipée du Code sur les services sans fil, propose de prévoir plutôt une période maximale d'engagement de 36 mois<sup>43</sup>. UC est d'avis que le CRTC devrait maintenir la limite de 24 mois indiquée au document de travail du code.

35. Lors de la première consultation sur le Code sur les services sans fil, le CRTC a évalué qu'il était nécessaire de permettre aux consommateurs de changer de fournisseur et de tirer profit des offres concurrentielles au moins tous les deux ans<sup>44</sup>. Il a déterminé que les consommateurs devraient pouvoir

<sup>39</sup> TELUS. <https://www.telus.com/en/nu/support/article/satellite-tv-service-terms>

<sup>40</sup> SHAW. [https://www.shaw.ca/uploadedfiles/terms\\_of\\_use/cable\\_2yvp\\_sample\\_-\\_aug\\_16\\_tos\\_update\\_-\\_internet\\_bluesky.pdf](https://www.shaw.ca/uploadedfiles/terms_of_use/cable_2yvp_sample_-_aug_16_tos_update_-_internet_bluesky.pdf)

<sup>41</sup> COMWAVE. [http://www.comwave.net/legals/#legal\\_content](http://www.comwave.net/legals/#legal_content)

<sup>42</sup> BELL. [https://www.bell.ca/Styles/common/all\\_languages/all\\_regions/pdfs/Bell\\_Terms\\_of\\_Service.pdf](https://www.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/Bell_Terms_of_Service.pdf)

<sup>43</sup> VIDÉOTRON. Intervention de Québec Média inc. (Québec Média) au nom de sa filiale Vidéotron ltée (Vidéotron) dans le cadre de l'Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet (ACT 2018-422), para 23.

<sup>44</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 216.

résilier sans frais leur contrat après 2 ans et donc, que les frais de résiliation anticipée devraient être calculés sur une période de 24 mois seulement<sup>45</sup>. Rien ne justifie une conclusion différente pour les services d'accès Internet.

36. Vidéotron fait notamment référence à la durée de vie plus longue de l'équipement lié à l'accès Internet que des appareils sans fil mobiles. À notre connaissance, la durée de vie des téléphones (qui serait selon Vidéotron de 2 ans seulement ?) n'est nullement à l'origine de la décision du Conseil dans le cadre du Code sur les services sans fil.

### *Période d'essai*

37. Plusieurs fournisseurs s'opposent à la mise en place d'une période d'essai. Par exemple, Telus mentionne – à tort – que les consommateurs de services d'accès Internet n'ont pas réellement besoin d'une période d'essai, puisque, contrairement à ce qui est le cas pour les services de téléphonie sans fil, il n'y pas de problème de couverture ou de fiabilité du service<sup>46</sup>. Les statistiques de la CPRST sont plutôt à l'effet qu'une période qui permettrait au consommateur de tester le service est particulièrement indispensable dans le cas du service d'accès Internet. Le premier motif de plainte en importance pour ce service est justement la prestation d'un service intermittent et la perte complète du service<sup>47</sup>.
38. Pour éviter que le Code ne prévoie une période d'essai raisonnable, certains fournisseurs affirment également que les différentes durées des périodes d'essai existantes selon les services (0, 15, 30 jours) entraîneraient des difficultés administratives et risqueraient de créer de la confusion chez les consommateurs lors d'abonnements à des services groupés (*bundle*)<sup>48</sup>. Nous sommes d'avis qu'il existe une solution bien simple : retenir alors la période d'essai la plus longue et l'appliquer à tous les services du *bundle*. Cela évitera en outre aux fournisseurs de chercher désespérément comment informer les consommateurs sans créer chez eux la confusion.
39. On invoque également l'argument que l'octroi d'une période d'essai est un choix d'affaire qui permet aux fournisseurs qui l'offrent de se distinguer dans le marché ; par conséquent, obliger tous les fournisseurs à offrir une période d'essai pour permettre au consommateur de s'assurer que le service répond à ses besoins et correspond aux représentations qui lui ont été faites « affaiblirait les forces du marché plutôt que de le renforcer », selon Vidéotron<sup>49</sup>. UC doute fortement du bien-fondé de cet argument. Nous notons par ailleurs, après un survol des offres de ce fournisseur sur son site Web, que l'on n'y trouve aucune mention de la période d'essai (ni dans le corps du texte ni dans les onglets et les avertissements au bas)<sup>50</sup>, ce qui nous apparaît comme une technique assez douteuse pour se distinguer dans le marché.

---

<sup>45</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 220.

<sup>46</sup> TELUS. Intervention of TELUS, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, para 50.

<sup>47</sup> CPRST. Rapport annuel de 2017-2018, p.17.

<sup>48</sup> Voir par exemple : VIDÉOTRON. Intervention de Québecor Média inc. (Québecor Média) au nom de sa filiale Vidéotron Itée (Vidéotron) dans le cadre de l'Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet (ACT 2018-422), para 72.

<sup>49</sup> VIDÉOTRON. Intervention de Québecor Média inc. (Québecor Média) au nom de sa filiale Vidéotron Itée (Vidéotron) dans le cadre de l'Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet (ACT 2018-422), para 70.

<sup>50</sup> Voir par exemple : VIDÉOTRON. <http://www.videotron.com/residentiel/internet/internet-residentiel/internet/internet-fibre-60#/tab/presentation>

## SECTION H : DÉPÔTS DE GARANTIE

40. UC est fortement en désaccord avec la demande du CNOC de ne pas obliger les fournisseurs à calculer les intérêts sur les « petits dépôts » demandés à leurs clients. Selon lui, la complexité d'un tel exercice serait disproportionnée par rapport aux bénéfices pour les consommateurs<sup>51</sup>.
41. Ces sommes appartiennent pourtant aux consommateurs et il ne nous semble pas qu'il revienne aux fournisseurs de déterminer si elles sont « significatives » pour les consommateurs. Notons au passage que lorsqu'il s'agit plutôt de montants en souffrance, les fournisseurs se gênent rarement pour y appliquer les intérêts, aussi petits soient les montants en jeu. Notons également que les dépôts sont le plus souvent demandés à des gens dont le dossier de crédit n'est pas reluisant, dont plusieurs sont vraisemblablement aux prises avec des problèmes financiers. Les sommes requises à titre de dépôt, aussi « petites » soient-elles, ont une importance dans le budget de ces consommateurs. Si, aux yeux des fournisseurs, ces montants sont si insignifiants qu'ils ne méritent pas le calcul des intérêts à verser, libre à eux de renoncer à exiger ces dépôts.
42. Cet argument amène en outre UC à se questionner sur la suffisance et la qualité du système de comptabilité des fournisseurs auxquels le CNOC fait référence ; le calcul des intérêts présentant un caractère essentiel et étant une opération très courante, il est pour le moins étonnant d'apprendre que certains de ces systèmes ne seraient pas à même de réaliser aisément ces opérations. Avec respect, peut-être est-il temps d'investir dans un meilleur système de compatibilité...

## SECTION I : DÉBRANCHEMENT

43. UC appuie la proposition de la CPRST d'interdire à un fournisseur de procéder au débranchement d'un consommateur si ce dernier a fourni un dépôt de garantie<sup>52</sup>. Mentionnons qu'une règle similaire figure à la fois au Code sur les services sans fil<sup>53</sup> et à la LPC<sup>54</sup>.
44. Nous réitérons par ailleurs que le montant minimal d'une dette donnant ouverture à un débranchement, présentement fixé à 50 \$, est complètement désuet et qu'il doit impérativement être augmenté considérablement – au minimum, doublé – afin de refléter le prix actuel des services et d'offrir une protection adéquate aux consommateurs d'un service d'accès Internet (indispensable de nos jours) aux prises avec des difficultés de paiement.

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

---

<sup>51</sup> CNOC. Intervention of Canadian Network Operators Consortium Inc. In the matter of telecom notice of consultation CRTC 2018-422, p.23.

<sup>52</sup> COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES INC. Appendix "A" - CCTS' Detailed Comments on Internet Code Working Document, Telecom Notice of Consultation CRTC 2018-422, Call for comments—Proceeding to establish a mandatory code for Internet services, p.13.

<sup>53</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 295.

<sup>54</sup> Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, art 214.9.