



## **Le Code de conduite sur les services sans fil transition du 3 juin 2015**

Dans la Politique réglementaire de télécom 2013-271, décision rendue le 3 juin 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a estimé que « pour faire en sorte que tous les consommateurs bénéficient des mesures de protection prévues au Code sur les services sans fil dans un délai raisonnable, le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le **3 juin 2015** »<sup>1</sup>. La contestation judiciaire de cette disposition a été rejetée par la Cour d'appel fédérale le 19 mai 2015.

Le Code ne prévoit aucune règle transitoire précise; nous avons donc reçu plusieurs demandes d'informations au sujet de la transition. L'objet de ce document est d'expliquer la manière dont le CPRST entend appliquer le Code à partir du 3 juin 2015.

**Cela signifie qu'à partir du 3 juin 2015, la totalité du Code sur les services sans fil s'appliquera à tous les contrats conclus avant le 2 décembre 2013.**

### **Qu'en est-il des frais de résiliation anticipée?**

La question la plus fréquemment posée est celle de savoir comment le Code s'appliquera aux clients dont le contrat de trois ans n'a pas expiré (et qui n'ont pas eu de mise à niveau de leur appareil ou autrement amendé leur contrat de manière à déjà bénéficier de la protection du Code). En d'autres termes, les clients visés seront:

- ceux qui ont conclu un contrat de trois ans avant l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil (le 2 décembre 2013);
- ceux dont le contrat de trois ans n'a pas encore expiré, et
- ceux qui ont bénéficié d'une subvention pour leur appareil, laquelle n'a pas encore été remboursée et/ou ceux dont le contrat prévoit des frais de résiliation anticipée, indépendamment de l'existence d'un solde relié à la subvention de l'appareil.

Les parties intéressées se demandent si ces contrats prennent automatiquement fin le 3 juin 2015 ou s'ils peuvent les résilier sans encourir de frais de résiliation anticipée. De récents articles de presse laissent entendre que les clients qui souhaitent résilier leur contrat de trois ans le 3 juin 2015, pourront le faire sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée.

### **Notre analyse**

Les dispositions pertinentes du Code figurent ci-dessous:

#### **G. résiliation et prolongation du contrat**

---

<sup>1</sup> Paragraphe 369

**1. frais de résiliation anticipée – généralités**

- i. Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais sont calculés comme indiqué aux sections 2. et 3. ci-dessous.
- ii. Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de l'annulation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.

**2. frais de résiliation anticipée – appareil subventionné**

- i. Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat :
  - a. pour les *contrats à durée déterminée* : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la *subvention de l'appareil*. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.
  - b. pour les *contrats à durée indéterminée* : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.
- ii. Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :
  - a. la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat;
  - b. le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services.

**3. frais de résiliation anticipée – sans appareil subventionné**

- i. Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat :
  - a. pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser le plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat (maximum de 24 mois). Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de la période.
  - b. pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.

En vertu de notre analyse, nous estimons que ces contrats n'expirent pas fin le 3 juin 2015. Ni le Code ou la Politique réglementaire de télécom 2013-271 ne le prévoit. Au contraire, la Politique réglementaire de télécom 2013-271 indique<sup>2</sup> que le Code s'applique à ces contrats en date du 3 juin 2015. Dès lors, si un client désire résilier son contrat existant de trois ans après le 3 juin 2015, les dispositions ci-dessus du Code au sujet des frais de résiliation anticipée s'appliqueront.

Contrats conclus avant le 3 juin 2013

Le Code prévoit que les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à zéro dans les 24 mois. Puisque le délai de 24 mois est déjà échu pour les contrats conclus avant le 3 juin 2013, les frais de résiliation anticipée seront de zéro.

Contrats conclus entre le 3 juin et le 2 décembre 2013 avec une subvention d'appareil

Pour les contrats à durée déterminée conclus entre le 3 juin et le 22 décembre 2013 (le jour avant l'entrée en vigueur du Code), le Code s'applique aussi et requiert également que les frais de résiliation anticipée de ces contrats soient réduits

---

<sup>2</sup> Le paragraphe 369 de la Politique réglementaire de télécom 2013-271 indique: «Le Conseil conclut que lorsqu'une obligation portant sur un lien contractuel précis existe entre un FSSF et un client, le Code sur les services sans fil doit s'appliquer au contrat si celui-ci est conclu, modifié, renouvelé ou prolongé le **2 décembre 2013** ou par la suite. De plus, pour faire en sorte que tous les consommateurs bénéficient des mesures de protection prévues au Code sur les services sans fil dans un délai raisonnable, le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le **3 juin 2015**. »

à zéro dans les 24 mois de la conclusion du contrat et il interdit que les frais de résiliation anticipée excèdent le montant de la subvention de l'appareil.

Si un solde relié à la subvention de l'appareil demeure, le fournisseur de l'appareil est en droit de le récupérer mais doit établir son calcul en vertu des dispositions du Code.

Voici notre approche pour déterminer le montant des frais de résiliation anticipée:

1. déterminer le montant de la subvention d'appareil reçue par le client au moment de la conclusion du contrat et le diviser par 24 (le nombre de mois prévu par le Code pour le remboursement de la subvention). Cela indiquera le montant mensuel de la réduction de la subvention<sup>3</sup>;
2. supposer que le client a remboursé la subvention d'appareil en fonction du calendrier de 24 mois, à partir de la date de conclusion du contrat; et
3. soustraire le montant du remboursement théorique du montant de la subvention d'appareil. Si un solde demeure, le fournisseur de service est en droit de le récupérer à titre de frais de résiliation anticipée.

Les formules de ce genre sont toujours plus facilement illustrées à l'aide d'un exemple:

#### **Exemple de calcul avec la formule de frais de résiliation anticipée – contrats avec une subvention d'appareil**

- 1) date de début du contrat = 5 novembre 2013
- 2) date de fin du contrat = 4 novembre 2016
- 3) subvention d'appareil lors de la signature = 240\$
- 4) le client résilie son service le 10 juin 2015.

Les frais de résiliation anticipée seront de:

$240\$(\text{subvention d'appareil}) \div 24 (\text{nombre de mois max. en vertu du Code sur les services sans fil}) = 10\$/\text{mois de réduction de la subvention d'appareil}$

20 mois<sup>4</sup> se sont écoulés depuis la conclusion du contrat, donc le client a théoriquement remboursé 200\$

Subvention de 240\$ MOINS montant de la subvention théoriquement remboursé (200\$) = **40\$ en frais de résiliation anticipée**

Si le CPRST reçoit des plaintes de clients au sujet de ce problème, nous nous attendons à ce que les fournisseurs de service puissent démontrer le montant de la subvention d'appareil (qui pourrait ne pas être indiqué dans le contrat) s'ils souhaitent facturer des frais de résiliation anticipée à un client qui aurait résilié son contrat avant son expiration.

Dans ces circonstances, le CPRST considérera toute autre manière de calculer les frais de résiliation anticipée comme une violation au Code sur les services sans fil.

#### Contrats conclus entre le 3 juin et le 2 décembre 2013 sans subvention d'appareil

Pour les clients qui ont conclu un contrat de trois ans sans avoir reçu de subvention d'appareil, le Code prévoit que les frais de résiliation anticipée soient réduits à zéro dans les 24 mois. Si le contrat est résilié avant la fin des 24 mois, les frais de résiliation anticipée seront limités au moindre des montants suivants : 50\$ ou « 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat ».

Dans ce genre de cas, le calcul s'établit comme suit:

<sup>3</sup> Tel que clarifié par le CRTC dans la Politique réglementaire 2013-586, pour les clients avec des contrats de type « balance », les frais de résiliation anticipée doivent décroître soit d'un montant égal chaque mois ou d'un pourcentage égal de la facture mensuelle.

<sup>4</sup> L'article G 1 (ii) stipule: « Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de l'annulation du service est considéré comme un mois complètement écoulé ».

### **Exemple de calcul avec la formule de résiliation anticipée – contrats sans subvention d'appareil**

1) date de début du contrat = 5 novembre 2013

2) date de fin du contrat = 4 novembre 2016

3) frais mensuels minimums = 65\$

4) le client résilie son service le 10 juin 2015

Les frais de résiliation anticipée seront de:

Le contrat doit être réduit à zéro le 4 novembre 2015.

Cela signifie qu'il resterait 4 mois entre la date de résiliation et la date à laquelle les frais de résiliation anticipée doivent atteindre zéro.

Donc 10% de 65\$ (frais mensuels minimums) = 6,50\$ MULTIPLIÉS par 4 (nombre de mois restants) = 26\$

XX mai 2015