

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

Entre:

BELL CANADA, BELL MOBILITY INC., MTS INC., NORTHERNTEL, LIMITED PARTNERSHIP, ROGERS COMMUNICATIONS PARTNERSHIP, SASKATCHEWAN TELECOMMUNICATIONS, TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE and TELUS COMMUNICATIONS COMPANY

Appelants

- et -

AMTELECOM LIMITED PARTNERSHIP, BRAGG COMMUNICATIONS INC., DATA & AUDIO-VISUAL ENTERPRISES WIRELESS INC., GLOBALIVE WIRELESS MANAGEMENT CORP., HAY COMMUNICATIONS CO-OPERATIVE LIMITED, HURON TELECOMMUNICATIONS CO-OPERATIVE LIMITED, MORNINGTON COMMUNICATIONS CO-OPERATIVE LIMITED, NEXICOM MOBILITY INC., NORTHWESTEL INC., PEOPLE'S TEL LIMITED PARTNERSHIP, PUBLIC MOBILE INC., QUADRO COMMUNICATIONS CO-OPERATIVE INC., QUEBECOR MEDIA INC., SOGETEL MOBILITÉ INC., THUNDER BAY TELEPHONE, VAXINATION INFORMATIQUE, CONSUMERS' COUNCIL OF CANADA, DIVERSITYCANADA FOUNDATION, MEDIA ACCESS CANADA, MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC, PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTRE, CONSUMERS' ASSOCIATION OF CANADA, COUNCIL OF SENIOR CITIZENS' ORGANIZATIONS OF BRITISH COLUMBIA, OPENMEDIA.CA, SERVICE DE PROTECTION ET D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR, UNION DES CONSOMMATEURS, CANADIAN WIRELESS TELECOMMUNICATIONS ASSOCIATION, COMMISSIONER FOR COMPLAINTS FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES INC., COMPETITION BUREAU OF CANADA, GLENN THIBEAULT, HER MAJESTY THE QUEEN IN RIGHT OF ALBERTA, GOVERNMENT OF MANITOBA, GOVERNMENT OF THE NORTHWEST TERRITORIES, HER MAJESTY THE QUEEN IN RIGHT OF ONTARIO, ATTORNEY GENERAL OF QUEBEC, GOVERNMENT OF YUKON, OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA, CATHERINE MIDDLETON, TAMARA SHEPHERD, LESLIE REGAN SHADE, KIM SAWCHUK, BARBARA CROW, SHAW TELECOM INC., TERRY DUNCAN, GLENN FULLERTON, TANA GUINDEBA, NASIR KHAN, MICHAEL LANCIONE, ALLAN MUNRO, FREDERICK A. NAKOS, RAINER SCHOENEN et DANIEL SOKOLOV

Intimés

MÉMOIRE DE FAITS ET DE DROIT D'UNION DES CONSOMMATEURS



Me Marcel Boucher
Responsable des affaires juridiques

Union des consommateurs
6226, rue St-Hubert, Montréal (Qc) H2S 2M2
Tel : 514 521 6820
Télécopieur : 514 521 0736

TABLE DES MATIÈRES

Partie I : Exposé concis des faits.....	3
Partie II : Questions en litige	10
Partie III : Exposé concis des propositions	10
Partie IV : Ordonnance demandée	15
Partie V : Liste de jurisprudence et doctrine.....	16

PARTIE 1 : EXPOSÉ CONCIS DES FAITS

1. Plusieurs fournisseurs de services sans fil portent en appel l'un des aspects de la décision du CRTC télécom 2013-271 : le Code sur les services sans fil. Plus précisément, ils s'opposent à l'application de la deuxième phrase du paragraphe 369 de la décision du Conseil, qui indique que « le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le 3 juin 2015¹ ». C'est-à-dire que les contrats conclus avant la date d'entrée en vigueur du Code y seront eux aussi assujettis à partir de juin 2015.
2. Les demandeurs prétendent que la décision affecte leurs droits contractuels puisqu'ils ne pourront récupérer après cette date les sommes liées aux frais de résiliation anticipée et prévues aux contrats conclus avant l'entrée en vigueur, les contrats de «millions» de consommateurs, aux dires des fournisseurs².
3. Ils affirment également que la Loi sur les télécommunications ne donne pas le droit au Conseil d'adopter des mesures avec un effet rétroactif, concluant donc que le Conseil a fait une erreur en droit dans sa décision concernant le Code sur les services sans fil³.

Union des consommateurs était une partie intervenante lors des audiences ayant mené au Code sur les services sans fil. Il nous semble percevoir quelques distorsions ou omissions dans le compte-rendu par les fournisseurs de certains éléments factuels relatifs au Code sur les services sans fil. Nous croyons utile de nous y attarder de prime abord.

Rétablissons les faits:

¹ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 369, livre d'appel, tab. 3

² Mémoire de fait et de droit de l'appelant, par. 1, p. 1

³ Mémoire de fait et de droit de l'appelant, par. 3, p. 1

4. Pour mettre en place le Code sur les services sans fil, le Conseil a entrepris différentes phases de consultations écrites auxquelles ont participé plusieurs dizaines de groupes et de nombreux consommateurs : le Conseil y a compté plus de 5000 participants⁴. Des audiences publiques ont également eu lieu. Le Conseil a mis en ligne un forum dans lequel les consommateurs pouvaient s'exprimer sur plusieurs problèmes qui devraient être abordés dans le Code. Après plusieurs mois de consultations, le Conseil a révélé la version finale d'un code de conduite obligatoire auquel devront se conformer tous les fournisseurs de services sans fil mobiles canadiens.

5. On retrouve, parmi les mesures les plus ambitieuses, l'interdiction d'imposer des frais de résiliation anticipée pour toute période excédant le 24^e mois d'un contrat à durée déterminée et le plafonnement des frais de données au Canada et en itinérance. De nombreuses autres mesures concernant la clarté et la teneur des contrats sont également prévues au Code, de même que l'obligation d'offrir certains services, notamment le déverrouillage des appareils, et l'établissement d'une période d'essai au cours de laquelle le consommateur peut mettre fin sans frais à l'entente⁵. Le Code comprend donc un ensemble cohérent de règles obligatoires ayant pour but de protéger plus efficacement les consommateurs de services sans fil canadiens.

6. Cette consultation massive tenue par le CRTC sur le sujet et son intervention, par l'entremise du Code, sur plusieurs problématiques simultanément, s'inscrit dans un courant où le Conseil semble vouloir tenir compte avec plus d'assiduité des intérêts des consommateurs, qui ont plusieurs doléances à l'égard des services sans fil qui leur sont offerts⁶.

⁴ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 1, livre d'appel, tab. 3

⁵ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, Annexe 1, livre d'appel, tab. 3

⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 32, 33, 43, 44, 77, 78, 95, 96, 142, 152, 153, 154, 170, 177, 187, 188, 201, 202, 205, 206, 215, 240, 257, 267, 280, 304, 311, 314, 327, 340, livre d'appel, tab. 3

7. La durée des contrats et les frais de résiliation anticipée ont fait l'objet de maints débats au cours des consultations. De nombreux consommateurs ont manifesté leur frustration relativement à la durée des contrats⁷, quelques parties ont suggéré que les contrats de plus de deux ans devraient être carrément interdits, et le Bureau de la concurrence a plaidé que les frais de résiliation élevés nuisent à la concurrence, et qu'ils doivent être réduits⁸. Au cours des audiences publiques, plusieurs intervenants se sont également prononcés sur cette question. Les fournisseurs ont affirmé qu'un changement à leur modèle d'affaires n'était pas souhaitable pour les consommateurs vu que, si la durée des contrats devait être réduite, les mensualités risquaient d'augmenter, attendu qu'il leur fallait assurer l'amortissement de l'appareil fourni « à rabais » au moment de la conclusion du contrat de service⁹. D'autres intervenants, comme CIPPIC, ont au contraire affirmé que les contrats de trois ans, typiques du Canada, n'ont pas apporté d'avantages économiques aux consommateurs ; les contrats de trois ans semblent plutôt assurer un meilleur revenu par utilisateur aux fournisseurs¹⁰. Il a été mentionné à quelques reprises au cours des audiences que la durée des contrats de téléphonie sans fil à l'étranger (du fait d'obligations réglementaires ou non), n'excède habituellement pas 24 mois, et que la marge de manœuvre des fournisseurs canadiens était donc exceptionnellement permissive¹¹. Il est bon de retenir que la seule raison susceptible de motiver les consommateurs à accepter un contrat de trois ans était strictement économique. En effet, dans le cadre d'un contrat de trois ans, les fournisseurs exigeaient généralement au moment de la conclusion du contrat le déboursé de sommes plus modestes pour l'acquisition de l'appareil. Pour les appareils moins coûteux, il arrivait également, ce qui n'était habituellement pas le cas pour les contrats d'un an ou deux ans, qu'aucune somme

⁷ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 202, livre d'appel, tab. 3

⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 205 et 210, livre d'appel, tab. 3

⁹ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 203, livre d'appel, tab. 3

¹⁰ Cippic, March 1 2013 submission, par. 21, p. 13, livre d'appel, tab. 72

¹¹ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 202, livre d'appel, tab. 3

ne soit exigée d'un consommateur qui concluait un contrat de trois ans ou un contrat à durée indéterminée.

8. Dans le cadre des audiences, le Conseil a demandé à différentes parties de lui fournir des renseignements additionnels sur certaines questions. Il a notamment demandé aux fournisseurs de lui indiquer les taux de roulement de remplacement des appareils sans fil par les consommateurs et les taux de roulement de la clientèle, et de lui fournir des projections sur la vitesse à laquelle l'ensemble des utilisateurs serait protégé par le Code¹². Ces renseignements ont été soumis de façon confidentielle au Conseil. Dans sa lettre à l'Association canadienne de téléphonie sans fil (ACTS), le Conseil souligne qu'il constate que les consommateurs canadiens changent d'appareil environ après deux et demi. Le Conseil en arrive aussi à la conclusion que la plupart des consommateurs seront protégés moins de deux ans après l'entrée en vigueur du Code, du fait notamment du taux de roulement de la clientèle, des changements et renouvellements de contrats et des changements d'appareils. Le Conseil souligne également qu'il a été impossible pour les membres de l'ACTS de ventiler le montant des frais mensuels imposés aux consommateurs et d'indiquer les portions qui sont relativement applicables au paiement de l'appareil et à celui du service mensuel. Ainsi, il serait possible, de l'avis du CRTC, que la majorité des acteurs du marché ne recouvre pas nécessairement la valeur de l'appareil au même rythme que l'amortissement permis pour les frais de résiliation anticipés¹³. L'industrie n'aurait donc fait aucune preuve devant le CRTC que des pertes financières seront réellement occasionnées par l'application du Code au plus tard le 3 juin 2015 à l'ensemble des contrats de téléphonie sans fil, peu importe leur date de signature, et ce, en ce qui a trait à la portion de la valeur de l'appareil qui est financée par les fournisseurs.

¹² Voir notamment la Lettre du CRTC à l'ACTS, daté du 18 juin 2013, livre d'appel, tab 67, p. 2618

¹³ Voir notamment la Lettre du CRTC à l'ACTS, daté du 18 juin 2013, livre d'appel, tab 67, p. 2618

9. Dans le mémoire déposé dans le cadre de la présente instance, les fournisseurs n'amènent non plus aucune preuve qui établirait que leurs droits contractuels seraient bafoués, relativement, à leurs dires, à des «millions» de consommateurs. Ils avancent seulement qu'environ 20% des contrats en cours pourraient être touchés par la deuxième date d'entrée en vigueur du Conseil fixé à juin 2015¹⁴.
10. Vu l'absence d'information claire à ce sujet au dossier public, il est impossible de vérifier si cette proportion élevée comprend l'ensemble des contrats conclus avant décembre 2013, ou si les appelants ont tenu compte, statistiquement, et exclu de ce nombre les consommateurs qui poursuivront le contrat à terme, ou ceux qui résilieront avant juin 2015 (et à qui les fournisseurs pourront encore imposer leurs frais de résiliation), etc. De plus, il n'est pas possible de vérifier si les statistiques, qui ont été fournies sous le sceau de la confidentialité, tiennent compte des consommateurs qui n'ont pas opté pour que le paiement de leur appareil soit amorti durant le contrat, pour qui les problèmes relatifs à quelque perte liée au paiement de l'appareil par voie de frais de résiliation anticipée ne se posent tout simplement pas.
11. Rappelons qu'en vertu des lois provinciales (et, maintenant, du Code) les frais de résiliation anticipée sont toujours fixés en fonction de la valeur de l'appareil fourni dans le cadre d'un contrat¹⁵. En vertu du Code et des lois provinciales de protection du consommateur encadrant ces pratiques (et desquelles, sur ce point en particulier, s'inspirent le Code), les frais de résiliation anticipée sont réduits de façon linéaire en cours de contrat, la réduction mensuelle étant fixée en fonction de la valeur de l'appareil, divisée par le nombre de mois total de l'entente. Ainsi, un fournisseur ne pourra imposer à consommateur qui met fin à un contrat de 3 ans après 24 mois que le tiers du montant que le fournisseur aurait escompté sur le prix de l'appareil au moment de la conclusion du contrat.

¹⁴ Mémoire de fait et de droit de l'appelant, par. 29

¹⁵ Des frais dont le montant est réduit en fonction du nombre de mois écoulés au contrat. Voir Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 234, livre d'appel, tab. 3

12. En vertu du Code, les frais de résiliation maximaux, lorsqu'aucun appareil n'est fourni, sont d'au plus 50\$ lorsque le contrat est à durée fixe¹⁶ ; il ne peut y avoir aucuns frais applicables lorsque le contrat est à durée indéterminée, un type de contrat qui peut être privilégié par les clients qui n'ont pas d'appareil dont le prix est amorti dans le cadre de leur entente¹⁷.
13. Soulignons finalement que de nombreux fournisseurs avaient déjà modifié leurs offres de services pour ramener la durée des contrats à 24 mois, et ce, plusieurs mois avant l'entrée en vigueur du Code, attendu que cette mesure était déjà sérieusement envisagée ouvertement par le Conseil au cours des consultations.
14. Selon UC, il n'est pas possible à l'heure actuelle pour le tribunal de chiffrer efficacement ou même sommairement, à partir des données publiques à ce sujet, les pertes qui pourraient en réalité être envisagées par les fournisseurs. De multiples facteurs peuvent avoir une influence à la baisse sur la somme des pertes probables, soit les frais qui ne pourraient être récupérés en cas d'éventuelles et hypothétiques résiliations par les consommateurs dont le contrat, conclu pour une durée de trois ans avant la décision du CRTC, serait touché par l'application du Code à compter de juin 2015.
15. Toutefois, loin de prendre sa décision de façon arbitraire, Le Conseil, selon l'information au dossier public, a disposé de l'information suffisante, remise à sa demande par les fournisseurs, pour justifier pleinement sa décision. La réduction de la durée des contrats pour laquelle les fournisseurs peuvent imposer une pénalité de résiliation constitue l'une des pierres angulaires du Code. Cette mesure

¹⁶ La somme peut correspondre également à 10% du montant des mensualités restantes au contrat, à condition qu'elle soit inférieure à 50\$.

¹⁷ L'entrée en vigueur du Code a eu pour effet de clarifier, dans certaines offres, les montants mensuels réservés au remboursement de l'appareil. Certains rabais sont maintenant clairement identifiés pour les consommateurs qui apportent leur propre appareil auprès d'un fournisseur (un rabais autrefois consenti par certains fournisseurs, mais rare et peu publicisé). Avant juin 2013, cette information était impossible à obtenir, le consommateur sans appareil n'avait à peu près aucun incitatif à conclure un contrat à durée fixe, puisque les contrats à durée indéterminée lui permettaient le plus souvent de résilier sans frais.

permet de limiter «de manière substantielle les frais de résiliation anticipée qui sont actuellement demandés par les fournisseurs de services sans fil de détail, ce qui permettra aux consommateurs de tirer parti des offres concurrentielles du marché au moins tous les deux ans¹⁸.»

PARTIE II : QUESTIONS EN LITIGE

16. Essentiellement, la question en litige porte sur la capacité du Conseil de rendre une décision ayant une incidence sur les contrats conclus avant la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil.
17. Mais avant de se pencher sur la question soulevée par les appelants, la Cour devra déterminer le degré de déférence qu'elle doit apporter à la décision rendue par le Conseil.

PARTIE III : EXPOSÉ CONCIS DES PROPOSITIONS

18. Vu l'exhaustivité des doléances au sujet des services sans fil, portant notamment sur la durée des contrats et sur les frais de résiliation qu'encourent les consommateurs qui veulent avant terme se dégager d'un contrat excessivement long, le Conseil a jugé bon de réglementer divers aspects liés aux contrats des services sans fil. Il a choisi de le faire en imposant un Code qui régit notamment certains aspects des contrats de téléphonie sans fil, et de rendre ce Code applicable à l'ensemble des fournisseurs, afin de donner toute sa force et son efficacité à ce Code. Il est bon de noter que le pouvoir du Conseil d'adopter un tel Code, qui fait porter aux fournisseurs de services de nouvelles obligations et leur impose certains fardeaux financiers, n'a pas été remis en question. En effet, il semble accepté d'emblée que les pouvoirs que se réserve le Conseil en vertu de l'article 24 de la

¹⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil, par. 1, livre d'appel, tab. 3

Loi, qui prévoit que «L'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil», peuvent être appliqués d'une multitude de manières, de façon à remplir les objectifs de la Politique canadienne des télécommunications. C'est d'ailleurs sur cette disposition que s'appuie le Conseil dans sa décision :

394. Le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes qui fournissent des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail aux particuliers ou aux petites entreprises de se conformer aux règles prévues dans le Code sur les services sans fil ci-joint à titre de condition pour fournir ces services, conformément à l'article 24 de la Loi [...]

19. Suivant ses objectifs de politique publique, dans un désir avoué de voir, dans la mesure du possible, tous les consommateurs également protégés, et soulevant par ailleurs les atteintes à la concurrence que portaient certaines pratiques des fournisseurs, dont les frais de résiliation élevés liés aux contrats de longue durée, le Conseil, suite à une étude de la preuve qui lui avait été soumise, et sur la base des conditions de marché existantes, a jugé que l'atteinte des objectifs de la Loi devait primer sur les craintes d'atteintes économiques alléguées par certains fournisseurs, atteintes hypothétiques que le Conseil a par ailleurs estimé négligeables.

20. Le Conseil donnait de ce fait priorité aux objectifs de la Loi, énoncés notamment aux paragraphes *h*) : satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication) et *c*) : accroître l'efficacité et la compétitivité) de l'article 7 de la Loi sur les télécommunications :

389. Le Conseil estime que les deux principaux objectifs du Code sur les services sans fil consistent à habiliter les consommateurs en établissant les conditions de base régissant le comportement de l'industrie et à

informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités, afin de contribuer à l'établissement d'un marché plus dynamique.

21. Tel que mentionné précédemment, le CRTC a indiqué à l'ACTS que sa décision de soumettre tous les contrats au Code en juin 2015 découle de l'étude des documents qui lui ont été soumis sous le sceau de la confidentialité. Le Conseil en a conclu que presque tous les consommateurs seront protégés par le Code en moins de deux ans. Le Conseil a également tenu compte à la fois de l'intérêt des fournisseurs et de celui des consommateurs, sa décision reflétant l'équilibre qu'il a jugé bon d'établir en imposant ces différentes conditions aux fournisseurs, dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés. En somme, sa décision est basée, d'abord, sur les faits qui lui ont été soumis et sur les conclusions qu'il en a tirées, notamment que cette deuxième date d'entrée en vigueur concerne une minorité de consommateurs, puis sur la priorité qu'il a donnée à l'établissement d'un marché équilibré plutôt qu'aux craintes de pertes des fournisseurs, qu'il a jugées hypothétiques et exagérées.
22. Les appelants insistent pourtant dans leurs soumissions sur les atteintes économiques colossales que la décision du Conseil risque d'entraîner pour eux. Les tentatives des fournisseurs constituent une manœuvre qui semble viser à amener la Cour à remettre en question les conclusions de faits du Conseil. Nous soumettons que la Cour devrait éviter d'intervenir en ce sens et ignorer totalement les allégations des appelants qui tentent de l'amener sur cette voie. Comme l'a rappelé la Cour suprême dans l'arrêt *Dunsmuir* : « En présence d'une question touchant aux faits, au pouvoir discrétionnaire ou à la politique, ou lorsque le droit et les faits s'entrelacent et ne peuvent aisément être dissociés, la retenue s'impose habituellement d'emblée¹⁹».
23. Cette mise à l'écart des arguments des appelants qui portent sur des craintes de préjudice économique nous apparaît d'autant plus justifiée qu'aucune preuve n'est

¹⁹ *Dunsmuir c. Nouveau Brunswick*, [2008] 1 R.C.S. 190, 2008 CSC 9, par. 53

soumise devant cette Cour qui indiquerait le bien-fondé de ces craintes, les preuves soumises au CRTC, sur lesquelles il a appuyé ses conclusions de faits, ayant été déposées sous le sceau de la confidentialité.

24. Nous soumettons à la Cour que la décision du Conseil, attendu qu'elle constitue une décision de politique publique, devrait faire dans son ensemble l'objet d'une même retenue. Il semble tout à fait raisonnable pour le Conseil, à qui il revient de veiller au développement ordonné des télécommunications de façon à enrichir la structure sociale et à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers²⁰, d'exercer les compétences qui sont les siennes pour rétablir un équilibre entre les consommateurs et l'industrie, au vu notamment des nombreuses doléances des consommateurs au sujet des frais de résiliation. À notre sens, il eut même été déraisonnable dans les circonstances de privilégier les droits contractuels des fournisseurs, les consommateurs ayant fait l'objet d'abus pendant trop longtemps.
25. Rappelons que le Conseil a indiqué dans sa lettre à l'ACTS que l'implantation complète du Code en juin 2015 permettrait un équilibre raisonnable en donnant la possibilité aux fournisseurs de gérer la transition nécessaire à l'application du Code et en évitant que les consommateurs soumis aux conditions de leurs contrats ne soient discriminés de façon indue selon leur date d'entrée en vigueur²¹. Le Conseil semble ainsi déjà avoir fait l'exercice conciliation nécessaire entre les intérêts des fournisseurs et ceux des consommateurs, au vu des conditions du marché et de l'état de la concurrence. La décision qui en a résulté relève de son entière compétence et son caractère raisonnable ne peut être mis en doute.
26. Alors que le pouvoir du Conseil d'adopter le Code n'a pas été remis en question, celui de rendre des ordonnances qui auraient un effet rétroactif est au cœur du présent litige. Certes, ce pouvoir n'est pas explicitement prévu à la Loi. Toutefois,

²⁰ Politique canadienne des télécommunications, Loi sur les télécommunications, article 7.

²¹ Lettre du CRTC à l'ACTS, daté du 18 juin 2013, livre d'appel, tab 67, p.2618

comme le rappelait la décision de la Cour suprême dans l'affaire *Bell Canada v. Bell Aliant Regional Communications*²², les pouvoirs discrétionnaires qu'accordent au Conseil les articles 24 et 47 de la Loi sont extrêmement vastes; dans la recherche de l'atteinte des objectifs de la Loi, le choix de la méthode doit être considéré comme étant une question qui relève de l'exercice du pouvoir discrétionnaire, et à l'égard de laquelle aucun tribunal judiciaire ne devrait intervenir.

27. Vu l'ampleur des problèmes auxquels s'attaque le Code, tant pour des questions de protection du consommateur que pour des questions relatives à l'état du marché et de la concurrence, et que le Conseil tente par cette voie de régler de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication;
28. Vu l'importance, soulignée par le Conseil, de permettre à l'ensemble des Canadiens de profiter équitablement des mesures de protection offertes par le Code, peu importe la période qui reste à courir sur le contrat, ou même dans les cas de contrats conclus avant l'entrée en vigueur de la Loi, mais conclus pour une durée indéterminée;
29. Cette décision du Conseil d'imposer une date finale d'entrée en vigueur pour l'ensemble des contrats, qui relève de sa totale discrétion, apparaît non seulement raisonnable, d'autant plus que le Conseil a pris soin en la choisissant de limiter au maximum les atteintes économiques aux fournisseurs, mais absolument nécessaire.
30. En effet, cette deuxième date d'entrée en vigueur assure que les nombreuses mesures de protection prévues au Code s'appliquent à tous les consommateurs canadiens dans un délai raisonnable et que l'ensemble du marché aura à compter de cette date des conditions uniformisées en ce qui a trait aux obligations prévues au Code. Le fait d'adopter un Code ayant une incidence seulement sur les

²² *Bell Canada v. Bell Aliant Regional Communications*, 2009 SCC 40.

nouveaux contrats défavoriserait en effet de façon indue une masse critique de consommateurs, et ce, pendant de nombreuses années. Il ne s'agit pas en effet que d'une simple question de réduction des frais de résiliation... Rappelons que le Code apporte de multiples protections, limitant l'imposition de frais surprises et exorbitants aux consommateurs, frais causés notamment par une utilisation excédentaire, le déverrouillage d'un appareil, l'expiration de crédits prépayés, mais impose aussi de nombreuses balises qui forcent les fournisseurs à soumettre aux consommateurs de contrats plus limpides, et qui tentent de faire en sorte que le déséquilibre soit moins prononcé entre les droits des fournisseurs et ceux de leurs clients. Vu la nature des renseignements demandés par le Conseil au cours des audiences et les remèdes qu'il a jugé bon d'apporter après qu'il ait eu conclu qu'une intervention s'imposait, il semble évident que le Conseil a effectivement conclu qu'un Code s'appliquant seulement aux nouveaux contrats aurait eu une efficacité grandement réduite, désavantageant une fois de plus les consommateurs et perpétuant les failles du marché.

PARTIE IV : ORDONNANCE DEMANDÉE

31. L'appel du demandeur doit être rejeté. Le Conseil de la radiodiffusion est un tribunal spécialisé auquel la Loi sur les télécommunications confère de larges pouvoirs et une vaste discrétion afin de réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication et d'assurer la conformité des services et tarifs des entreprises canadiennes avec les dispositions de l'article 27, qui impose que les tarifs soient justes et raisonnables. La décision dont appel a été rendu par le Conseil dans l'exercice et dans le cadre de ses compétences. La Cour doit faire preuve dans la présente affaire de la plus grande déférence, et, la décision rendue étant parfaitement raisonnable, refuser d'intervenir.

32. Si toutefois la Cour devait en arriver à une conclusion différente, nous insistons sur le fait que la décision ne devrait porter expressément et exclusivement que sur

l'application aux contrats en cours des limitations apportées par le Code aux frais de résiliation, et ce, pour éviter ainsi que des consommateurs soient privés des nombreuses autres mesures de protection additionnelles qu'il met en place, et qui pourraient autrement ne pas être applicables à certains contrats avant de longues années –on pense par exemple à tous ceux qui sont conclus sans échéance fixe (contrats à durée indéterminée), ou à ceux qui prévoient un renouvellement automatique aux mêmes conditions. Ainsi, si la Cour devait réviser l'ordonnance en ce qui a trait aux frais de résiliation anticipée, l'échéance prévue pour juin 2015 devrait absolument être maintenue pour toutes les obligations autres.

33. UC demande que le jugement soit rendu sans frais ni dépens.

PARTIE V : LISTE DE JURISPRUDENCE ET DOCTRINE

Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, en date du 3 juin 2013 –Le Code sur les services sans fil

Bell Canada v. Bell Aliant Regional Communications, 2009 SCC 40.

Dunsmuir c. Nouveau Brunswick, [2008] 1 R.C.S. 190, 2008 CSC 9

Loi sur les télécommunications, L.C. 1993, ch. 38