

**TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE**

**DANS L’AFFAIRE** de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, en sa version modifiée;

**ET DANS L’AFFAIRE** d’un consentement en vertu de l’article 74.12 de la *Loi sur la concurrence* concernant certaines pratiques commerciales trompeuses de Hertz Canada Limited et de Dollar Thrifty Automotive Group Canada Inc. visées à l’alinéa 74.01(1)a) et aux articles 74.05 et 74.011 de la *Loi sur la concurrence*.

**ENTRE :**

COMPETITION TRIBUNAL TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE REGISTERED / ENREGISTRÉ FILED / PRODUIT Date: 24 avril, 2017 CT-2017-009 Andree Bernier for / pour REGISTRAR / REGISTRAIRE	
OTTAWA, ONT.	# 3

**LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

**Demandeur**

**et**

**HERTZ CANADA LIMITED ET  
DOLLAR THRIFTY AUTOMOTIVE GROUP CANADA INC.**

**Défenderesses**

---

**CONSENTEMENT**

---

**ATTENDU QUE** le commissaire de la concurrence est responsable de l’administration et de la mise en application de la *Loi sur la concurrence*.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses Hertz et Dollar Thrifty exploitent une entreprise de location de voitures partout au Canada et offrent des produits connexes, tels des systèmes GPS, des sièges d’auto pour enfant, des produits d’assurance et des services d’assistance routière.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont donné au public des indications à l’égard des prix auxquels les consommateurs pouvaient louer des voitures et obtenir des produits connexes ainsi qu’à l’égard des pourcentages de rabais.

**ET ATTENDU QU’**à compter d’au moins 2009, les défenderesses ont donné au public les indications visées.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont donné les indications visées dans divers médias, notamment leurs sites Web, applications mobiles et courriels.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses facturaient aux consommateurs des frais non optionnels en plus des prix annoncés au départ.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les frais non optionnels exigés par les défenderesses pouvaient ajouter de 10 % à 57 % au coût de location, selon le lieu de location et le type de véhicule.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que certaines des indications initiales des défenderesses à l'égard des prix donnaient aux consommateurs l'impression générale qu'ils pouvaient louer des voitures et des produits connexes à des prix qu'il était en fait impossible d'obtenir puisque les consommateurs devaient payer des frais non optionnels supplémentaires.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que certaines des indications des défenderesses à l'égard des pourcentages de rabais donnaient aux consommateurs l'impression qu'ils pouvaient économiser sur le coût de location d'une voiture et de produits connexes grâce à des rabais qu'il était en fait impossible d'obtenir puisque les consommateurs devaient payer des frais non optionnels supplémentaires, dont certains pour lesquels aucun rabais n'était offert.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les mots choisis par les défenderesses pour décrire certains des frais non optionnels, l'endroit où ils figuraient et la façon avec laquelle ils étaient associés aux taxes réelles donnaient l'impression générale qu'il s'agissait de taxes, de frais supplémentaires ou de frais que les gouvernements et les organismes autorisés exigeaient que les sociétés de location de voitures perçoivent auprès des consommateurs.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que ce sont les défenderesses qui ont choisi d'imposer des frais non optionnels aux consommateurs pour récupérer une partie de leurs coûts d'exploitation.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses avaient donné au public des indications qui étaient fausses ou trompeuses sur un point important afin de promouvoir la fourniture ou l'utilisation de leurs véhicules de location et de produits connexes ainsi que leurs intérêts commerciaux de façon générale.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a conclu que les défenderesses avaient un comportement susceptible d'examen aux termes de l'alinéa 74.01(1)a) et de l'article 74.011 de la *Loi sur la concurrence*.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont appris en 2013 que le commissaire avait amorcé une enquête sur les pratiques commerciales d'un concurrent sur le marché canadien de la location de voitures et ont communiqué de façon proactive avec le Bureau de la concurrence à ce moment-là dans le but de fournir au Bureau de la concurrence un aperçu des pratiques commerciales des défenderesses.

**ET ATTENDU QUE** le Bureau de la concurrence a rencontré les défenderesses à cette fin le 14 novembre 2013, en tenant compte du fait que l'enquête du commissaire sur le concurrent des défenderesses était conduite en privé conformément à l'article 29 de la *Loi sur la concurrence* et ne pouvait donc pas être abordée, ainsi que du fait qu'aucune enquête sur les défenderesses n'avait été entamée à ce moment.

**ET ATTENDU QUE** les défenderesses ont avisé le commissaire qu'elles avaient pris de leur plein gré une série de mesures proactives depuis au moins le mois d'avril 2015 afin de modifier la conduite en cause.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire reconnaît que les défenderesses ont informé les consommateurs du prix total estimatif de leur location avant que ne soit effectuée la réservation d'une voiture de location.

**ET ATTENDU QUE LES PARTIES CONVIENNENT QU'**aux fins du présent consentement seulement, y compris de sa signature, de son enregistrement, de sa mise en application, de sa modification ou de son annulation, les défenderesses ne contestent pas les conclusions du commissaire; toutefois, aucune disposition du présent consentement ne peut être considérée comme étant une admission ou une acceptation de la part des défenderesses de tout fait, méfait, observation, argument juridique ou conclusion pour toute autre fin ni n'a pour effet de porter atteinte à leurs droits ou moyens de défense à l'égard des tierces parties, y compris les moyens de défense prévus en vertu de la *Loi sur la concurrence*.

**ET ATTENDU QUE** les parties estiment qu'il est possible de régler la présente affaire par l'enregistrement du présent consentement, lequel, dès l'enregistrement, a la même valeur et les mêmes effets qu'une ordonnance du Tribunal de la concurrence.

**ET ATTENDU QUE** le commissaire a accepté des conditions plus avantageuses dans le présent consentement que dans d'autres cas en raison de la collaboration entière et en temps opportun des défenderesses dans le cadre de l'examen du commissaire.

**EN CONSÉQUENCE**, de façon à répondre aux préoccupations du commissaire, les parties conviennent par les présentes de ce qui suit :

**I. INTERPRÉTATION**

1. Les définitions qui suivent s'appliquent au présent consentement :

- a. « **applications mobiles** » signifie toute application mobile de Hertz ou de Dollar Thrifty affichant des prix de location de voitures ou de produits connexes que les défenderesses fournissent. (*Mobile Applications*)
- b. « **cadres supérieurs des défenderesses** » s'entend du chef de la direction, du chef de l'exploitation, du chef administratif, du directeur financier, du directeur de la comptabilité, du président, des vice-présidents, du secrétaire, du contrôleur, du directeur général et des directeurs principaux, actuels et futurs, s'il y a lieu, ainsi que de toute personne qui s'acquitte de leurs tâches. (*Respondents' Senior Management*)
- c. « **commissaire** » désigne le commissaire de la concurrence, nommé en vertu de l'article 7 de la *Loi sur la concurrence* ainsi que ses représentants autorisés. (*Commissioner*)
- d. « **consentement** » s'entend du présent consentement signé par les parties conformément à l'article 74.12 de la *Loi sur la concurrence*, y compris l'annexe A des présentes. (*Agreement*)
- e. « **courriel** » signifie tout message électronique envoyé par les défenderesses ou en leur nom à des personnes au Canada au sujet de services de location de voitures ou de produits connexes fournis directement par les défenderesses. (*Email*)
- f. « **date de signature** » s'entend de la date à laquelle le consentement est signé par les deux parties. (*Execution Date*)
- g. « **défenderesses** » désigne Hertz et/ou Dollar Thrifty. (*Respondents*)
- h. « **Dollar Thrifty** » s'entend de Dollar Thrifty Automotive Group Canada Inc., une personne morale constituée en société en vertu des lois de l'Ontario, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit; et toutes les coentreprises, filiales, divisions et sociétés affiliées contrôlées par Dollar Thrifty au sens du paragraphe 2(4) de la *Loi sur la concurrence*, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit respectifs de chacune.
- i. « **frais non optionnels** » désigne tous les frais, suppléments ou tout autre montant, à l'exclusion des taxes de vente provinciale et fédérale en vigueur, qui sont facturés en sus des taux de base et que les consommateurs doivent payer pour louer une voiture ou des produits connexes. Les frais non optionnels comprennent, notamment, « Air Conditioner Surcharge », « AC Surcharge », « AC Fee », « Energy Recovery Fee », « Energy Surcharge », « Ferry Transaction Fee », « Airport Concession Fee Recovery »,

- « Concession Fee Recovery », « Location Surcharge », « Premium Location Surcharge », « Ontario Eco Fee », « Parking Charge Recovery Fee », « Seasonal Tire Fee », « Tire Management Fee », « Vehicle Fee », « Vehicle License Fee », « Vehicle Licensing Cost Recovery », « Vehicle License Recovery Fee », « Vehicle Maintenance Fee », « Fuel Conservation Tax », « Passenger Vehicle Rental Tax », « Road Tax ». (*Non-Optional Fees*)
- j. « **Hertz** » s'entend de Hertz Canada Limited, une personne morale constituée en société en vertu des lois de l'Ontario, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit; et toutes les coentreprises, filiales, divisions et sociétés affiliées contrôlées par Hertz au sens du paragraphe 2(4) de la *Loi sur la concurrence*, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit respectifs de chacune.
- k. « **indications** » correspond à toute indication que les défenderesses ont donnée ou qu'elles ont fait en sorte ou qu'elles ont permis qu'elle soit donnée en leur nom, y compris toute indication dans des sites Web, applications mobiles, courriels, dépliants publicitaires, messages publicitaires télévisés ou publicités dans les journaux. (*Representations*)
- l. « **Loi sur la concurrence** » s'entend de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, en sa version modifiée. (*Competition Act*)
- m. « **Loi d'interprétation** » s'entend de la *Loi d'interprétation*, L.R.C. 1985, ch. I-21, en sa version modifiée. (*Interpretation Act*)
- n. « **parties** » s'entend collectivement du commissaire et des défenderesses et « **partie** » s'entend de l'un d'eux. (*Parties/Party*)
- o. « **personne** » signifie tout individu, personne morale, société de personnes, entreprise, association, fiducie, organisation non constituée en société ou autre entité. (*Person*)
- p. « **personnel de commercialisation des défenderesses** » désigne tous les employés et cadres supérieurs, actuels et futurs, des défenderesses qui participent d'une manière importante à la formulation ou à la mise en œuvre d'initiatives de publicité, à la commercialisation ou à l'établissement du prix des produits fournis par les défenderesses, ou qui en sont responsables. (*Respondents' Marketing Personnel*)
- q. « **produits connexes** » comprend les systèmes GPS, les sièges d'auto pour enfant, les produits d'assurance et les services d'assistance routière. (*Related products*)

- r. « **sites Web** » désigne les sites Hertz.ca, Hertz.com, Dollarcanada.ca, Dollar.com, Thriftycanada.ca et Thrifty.com utilisés par des personnes qui se désignent comme étant résidentes du Canada. (*Websites*)
- s. « **société affiliée** » s'entend d'une filiale, société de personnes ou d'une entreprise individuelle au sens du paragraphe 2(2) de la *Loi sur la concurrence*. (*Affiliate*)
- t. « **taux de base** » signifie le prix d'une location de voiture ou d'un produit connexe, payable uniquement pour la durée de la location et/ou le kilométrage, à l'exclusion des frais non optionnels et des taxes de vente fédérale et provinciale. (*Base rate*)
- u. « **Tribunal** » désigne le Tribunal de la concurrence établi conformément au paragraphe 3(1) de la *Loi sur le Tribunal de la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2<sup>e</sup> suppl.), en sa version modifiée. (*Tribunal*)

## **II. RESPECT DES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE PORTANT SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES**

- 2. Les défenderesses devront se conformer à la partie VII.1 de la *Loi sur la concurrence* dans les cent-vingt (120) jours suivant la date de signature.
- 3. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, dans les cent-vingt (120) jours suivant la date de signature, les défenderesses ne peuvent donner ou faire en sorte que soit données ou permettre à quiconque de donner en leur nom au public des indications relatives à tout produit donnant l'impression générale fausse ou trompeuse sur un point important que :
  - a. les consommateurs peuvent louer des voitures et des produits connexes à des prix ou à des pourcentages de rabais qu'il est en fait impossible d'obtenir en raison de frais non optionnels supplémentaires; ou
  - b. les frais non optionnels sont des taxes, des suppléments ou des frais que les gouvernements et les organismes autorisés exigent que les sociétés de location de voitures perçoivent auprès des consommateurs, sauf si tel est le cas réellement.
- 4. Si les défenderesses apprennent qu'il y a eu ou pourrait y avoir eu manquement à l'une des modalités du présent consentement, elles doivent, dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle elles ont eu connaissance du manquement réel ou possible, en aviser le commissaire et lui fournir suffisamment de détails sur la nature, la date et l'incidence (réelle et prévue) du manquement ou du manquement possible, de même que les mesures qu'elles ont prises pour remédier au manquement, réel ou possible.

### **III. PAIEMENT**

#### **SANCTION ADMINISTRATIVE PÉCUNIAIRE**

5. Les défenderesses paieront une sanction administrative pécuniaire de 1 250 000 dollars.

#### **FORME DU PAIEMENT ET DÉLAI**

6. La somme prévue au paragraphe 5 ci-dessus sera versée dans les trente (30) jours suivant la date de signature, au moyen d'un chèque visé ou d'un virement télégraphique fait à l'ordre du receveur général du Canada.

### **IV. PROGRAMME DE CONFORMITÉ D'ENTREPRISE**

7. Dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de signature, les défenderesses établiront un programme de conformité d'entreprise et le maintiendront en vigueur par la suite dans le but de promouvoir la conformité des défenderesses à la *Loi sur la concurrence* dans son ensemble et, plus particulièrement, à la partie VII.1 de la *Loi sur la concurrence*. Le programme de conformité sera élaboré et mis en œuvre conformément au bulletin du commissaire intitulé *Les programmes de conformité d'entreprise* tel qu'il figure (à la date de signature du présent consentement) sur le site Web du Bureau de la concurrence à l'adresse [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca).
8. Les cadres supérieurs des défenderesses appuieront et appliqueront le programme de conformité dans son intégralité et joueront un rôle actif et visible dans son élaboration et son maintien en vigueur.
9. Dans les vingt et un (21) jours suivant la mise en place du programme de conformité, chaque cadre supérieur des défenderesses s'engagera à faire respecter le programme de conformité en signant et remettant au commissaire la lettre d'engagement sous la forme prescrite à l'annexe A du présent consentement. Toute personne qui devient un cadre supérieur des défenderesses pendant la durée du présent consentement doit signer et remettre au commissaire une lettre d'engagement sous la forme prescrite à l'annexe A du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant son accession à un poste de cadre supérieur auprès des défenderesses.

### **V. RAPPORT SUR LA CONFORMITÉ ET SUIVI**

10. Les défenderesses remettront au commissaire une confirmation écrite que tous les membres du personnel de commercialisation des défenderesses ont reçu, conformément au paragraphe 13, une copie du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant l'enregistrement du présent consentement.

11. Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire, les défenderesses doivent fournir à ce dernier les renseignements relatifs à toute question traitée dans les parties II, IV et V du présent consentement afin d'assurer un suivi de la conformité aux dispositions du présent consentement.
12. Au plus tard cent vingt (120) jours après la date de signature, le directeur général des défenderesses, ou toute autre personne qui exécute des fonctions semblables, devra remettre au commissaire une déclaration faite sous serment ou une déclaration solennelle que le programme de conformité requis aux termes de la partie IV du présent consentement a été mis en œuvre.

## **VI. GÉNÉRALITÉS**

13. Pendant la durée du présent consentement, (i) les défenderesses remettront une copie de celui-ci à tous les membres du personnel de commercialisation des défenderesses et à chaque succursale de location dans les quatorze (14) jours suivant la date de l'enregistrement du présent consentement et (ii) elles remettront une copie de celui-ci à tout membre futur du personnel de commercialisation des défenderesses dans les quatorze (14) jours du début de son emploi. Dans les quatorze (14) jours de la réception par un membre du personnel de commercialisation des défenderesses d'une copie du présent consentement, les défenderesses doivent obtenir de cette personne une déclaration écrite, signée et datée, reconnaissant qu'elle a lu et compris le présent consentement ainsi que la partie VII.1 de la *Loi sur la concurrence*.
14. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés selon les modalités du présent consentement sont faits par écrit et sont réputés avoir été donnés s'ils sont remis en mains propres, envoyés par courrier recommandé ou transmis par télécopieur aux parties comme suit :



**(a) Le commissaire**

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
Place du Portage, 21<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria, Phase I  
Gatineau (Québec) K1A 0C9  
À l'attention de : Sous-commissaire principal de la concurrence,  
Direction générale des cartels et des pratiques commerciales  
trompeuses

Télécopieur : 819-956-2836

**Avec copie à :**

Directeur général et avocat général principal  
Services juridiques, Bureau de la concurrence  
Ministère de la Justice  
Place du Portage, 22<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria, Phase I  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Télécopieur : 819-953-9267

**(b) Les défenderesses**

Hertz Canada Limited et  
Dollar Thrifty Automotive Group Canada Inc.  
2, Convair Drive East  
Etobicoke (Ontario) M9W 7A1

À l'attention de : Vincent Bunyan

Télécopieur : 416-213-4033

**Avec copie à :**

Richard McEvily  
The Hertz Corporation  
8501 Williams Rd  
Estero, FL 33928

Télécopieur : 239-301-6917

**Et à :**

Paul Collins  
Stikeman Elliott LLP  
Commerce Court West, bureau 5300  
199, Bay Street  
Toronto (Ontario) M5L 1B9

Télécopieur : 416-947-0866

15. Le présent consentement lie les défenderesses pour une durée de dix (10) ans à compter de son enregistrement.
16. Les parties consentent au dépôt immédiat du présent consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement conformément à l'article 74.12 de la *Loi sur la concurrence*
17. Le commissaire peut, à son entière discrétion et après avoir informé par écrit les défenderesses, proroger les délais prévus aux parties IV et V du présent consentement.
18. Le commissaire peut, avec le consentement des défenderesses, proroger les délais prévus à la partie VI du présent consentement.
19. Rien dans le présent consentement n'empêche les défenderesses ou le commissaire de présenter une demande en vertu de l'article 74.13 de la *Loi sur la concurrence*. Aux fins du présent consentement seulement, y compris de sa signature, de son enregistrement, de sa mise en application, de sa modification ou de son annulation, les défenderesses ne contesteront pas les conclusions du commissaire, toutefois il ne s'agit pas d'une admission ou d'une reconnaissance de leur part.
20. Les défenderesses s'abstiendront de faire des déclarations publiques qui contredisent les modalités du présent consentement.
21. Les défenderesses reconnaissent la compétence du Tribunal aux fins du présent consentement et de toute procédure introduite par le commissaire ou les défenderesses en vue de sa modification ou de son annulation.
22. En cas de différend concernant l'interprétation, la mise en œuvre ou l'application du consentement, chacune des parties est libre de s'adresser au Tribunal pour obtenir une ordonnance ou des directives. Nul différend n'a pour effet de suspendre une période visée par le consentement. Les parties conviennent que

le Tribunal a compétence pour rendre les ordonnances nécessaires afin de donner effet au consentement.

23. Le présent consentement peut être signé en deux exemplaires ou plus, dont chacun constitue un original et dont l'ensemble constitue un seul et même document. En cas de divergence entre la version anglaise et la version française du consentement, la version anglaise l'emporte.
24. Le présent consentement constitue l'entente complète et unique intervenue entre les parties et remplace toutes les négociations, communications ou autres ententes, écrites ou verbales, à moins qu'elles ne soient intégrées par renvoi dans les présentes. Aucune modalité, condition, déclaration ou affirmation ni aucun engagement autre que ceux énoncés dans les présentes ne lient les parties.
25. Le calcul des périodes et des délais prévus par le présent consentement est effectué conformément à la *Loi d'interprétation*. Pour l'application du présent consentement, la définition de « jour férié » dans la *Loi d'interprétation* est réputée inclure le samedi. Aux fins d'arrêter les délais, la date que porte le présent consentement est la date la plus récente à laquelle il a été signé par une partie.
26. Le présent consentement est régi et interprété conformément aux lois applicables de l'Ontario et du Canada, nonobstant toute règle applicable de droit international privé.

[Reste de la page laissé en blanc intentionnellement; la page de signatures suit]

Les soussignés conviennent par les présentes de déposer le présent consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement.

**FAIT** à Estero, État de la Floride, le 21<sup>e</sup> jour d'avril 2017.

**pour** : Hertz Canada Limited et  
Dollar Thrifty Automotive Group  
Canada Inc.

---

Richard Frecker  
Vice-président exécutif et avocat  
général.  
J'ai le pouvoir de lier la société.

**FAIT** à Gatineau, dans la province de Québec, le 21<sup>e</sup> jour d'avril 2017.

---

John Pecman  
Commissaire de la concurrence

[Version originale anglaise signée]

**Annexe A**

**ATTESTATION DU CADRE SUPÉRIEUR**

[Papier à en-tête de la société]

Le [date] 2017

**CONFIDENTIEL**

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
Place du Portage, Phase I  
50, rue Victoria, 21<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

**Objet : Engagement à élaborer et à maintenir en vigueur un programme de conformité**

Conformément au paragraphe 9 du consentement conclu entre le commissaire de la concurrence (le « commissaire »), de première part, et Hertz Canada Limited, Dollar Thrifty Automotive Group Canada Inc. (« Hertz/Dollar/Thrifty »), de deuxième part, en date du \_\_\_\_\_ 2017, je m'engage par la présente à mettre en œuvre avec succès le programme de conformité d'entreprise de Hertz/Dollar/Thrifty dans le but de promouvoir la conformité à la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, en sa version modifiée, notamment aux dispositions portant sur les pratiques commerciales trompeuses aux parties VII.1 de la *Loi sur la concurrence*. Je participerai activement et de façon visible à l'élaboration et au maintien en vigueur du programme de conformité d'entreprise.

Sincères salutations,

---

(Nom et titre)

c.c. : Directeur général et avocat général principal, Services juridiques du Bureau de la concurrence

Sous-commissaire de la concurrence, Direction des pratiques commerciales trompeuses, Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses