

TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

DANS L’AFFAIRE de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, et ses modifications;

ET DANS L’AFFAIRE d’un consentement signé conformément à l’article 74.12 de la *Loi sur la concurrence* concernant certaines pratiques commerciales trompeuses de la défenderesse visées au paragraphe 74.01(1) de la *Loi sur la concurrence*.

ENTRE :

LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE

COMPETITION TRIBUNAL TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE REGISTERED / ENREGISTRÉ FILED / PRODUIT CT-2016-014 September 13, 2016 Andrée Bernier for / pour REGISTRAR / REGISTRAIRE	
OTTAWA, ONT.	3

demandeur

- et -

COMWAVE NETWORKS INC.

défenderesse

CONSENTEMENT

ATTENDU QUE le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») est responsable de l’administration et de l’application de la *Loi sur la concurrence* (la « *Loi* »);

ET ATTENDU QUE la défenderesse, Comwave Networks Inc., est une entreprise de communications indépendante dont le siège social est situé à Toronto, en Ontario, qui offre une variété de services de télécommunications aux consommateurs, dont des services Internet et de téléphonie résidentielle;

ET ATTENDU QUE le commissaire a entrepris l’examen de certaines pratiques de marketing de la défenderesse en vertu de la partie VII.1 de la *Loi*;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a donné au public des indications concernant les prix auxquels les consommateurs pouvaient obtenir différents services de télécommunications (les « **indications de prix** »);

ET ATTENDU QUE la défenderesse a imposé des frais non optionnels supplémentaires dont il était fait mention dans des avis en petits caractères, en plus des prix annoncés dans les indications de prix;

ET ATTENDU QUE, dans le cadre du processus de vente par téléphone de la défenderesse, le personnel de la défenderesse a reçu l’instruction de fournir aux consommateurs la ventilation

détaillée des frais pour les services, y compris les frais non optionnels, avant la conclusion de la vente et l'installation des services;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que les avis et le processus de vente par téléphone de Comwave étaient insuffisants pour modifier l'impression générale donnée par les indications de prix;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que nonobstant les avis et le processus de vente par téléphone, les indications de prix de la défenderesse donnaient aux consommateurs l'impression générale qu'ils pouvaient obtenir des services de télécommunication à des prix qui dans les faits étaient impossibles à atteindre puisqu'ils devaient payer des frais non optionnels supplémentaires;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a aussi donné au public des indications proposant des appels locaux illimités (les « **indications d'appels illimités** ») pour le service de téléphonie résidentielle, comme « *le service de téléphonie résidentielle avec appels locaux illimités au prix le plus bas* »;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que les avis contenaient des conditions qui limitaient le service de téléphonie résidentielle à 3 000 minutes par mois, et que les avis étaient insuffisants pour modifier l'impression générale donnée par les « indications d'appels illimités »;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a récemment retiré le plafonnement de 3 000 minutes par mois à son service de téléphonie résidentielle, si bien qu'il n'y a pas de plafonnement fixe pour le service de téléphonie résidentielle illimité;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a aussi donné au public des indications qu'il pourrait bénéficier d'un prix spécial, telles que « 6 mois de service téléphonique résidentiel gratuit » (les « **indications d'offres de prix spéciaux** »);

ET ATTENDU QUE, dans le cadre du processus de vente par téléphone de la défenderesse, le personnel de la défenderesse a reçu l'instruction d'informer certains consommateurs des conditions qui s'appliquent aux offres de prix spéciaux avant la conclusion de la vente et l'installation des services;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que les avis et le processus de vente par téléphone expliquant les conditions qui s'appliquent aux offres de prix spéciaux étaient insuffisants pour modifier l'impression générale donnée par les indications à l'effet que les consommateurs pourraient bénéficier d'un service de téléphonie gratuitement pour une période déterminée;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a également donné au public des indications offrant des services Internet illimités (les « **indications d'Internet illimité** »), y compris, sans s'y limiter, des indications comme « *illimité* », « *aucun plafonnement sur les téléchargements* », « *aucune limite* », « *profitez de tout ce que le Web a à offrir sans vous inquiéter de votre limite de données* » et « *visionnez tous les films que vous souhaitez* »;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que les avis contenaient des conditions qui limitaient effectivement l'utilisation Internet des consommateurs en ralentissant

significativement les vitesses de téléchargement lorsque les consommateurs atteignaient une certaine quantité de données par mois;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu que les indications d'Internet illimité ont donné aux consommateurs l'impression générale qu'ils pourraient bénéficier de services Internet sans imposition d'un plafonnement pour les données téléchargées, alors qu'en réalité les services Internet étaient limités par un plafonnement de téléchargement et que l'avis et le processus de vente par téléphone de la défenderesse étaient insuffisants pour modifier l'impression générale donnée par les indications d'Internet illimité;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a récemment modifié les conditions de ses contrats, y compris les contrats avec ses clients actuels, afin qu'aucun plafonnement sur les forfaits Internet illimités ne soit imposé et qu'aucun ralentissement des vitesses de téléchargement ne soit appliqué lorsqu'un consommateur utilise une certaine quantité de données par mois;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a donné lesdites indications aux consommateurs par différentes voies de communication, dont la télévision, Internet, la presse écrite et la publicité extérieure, depuis 2011 environ;

ET ATTENDU QUE la défenderesse a avisé le commissaire qu'elle croyait avoir informé les consommateurs de façon adéquate des conditions s'appliquant à ses annonces téléphoniques lors du processus d'acquisition des clients;

ET ATTENDU QUE le commissaire a conclu qu'une telle déclaration subséquente ne serait pas suffisante pour modifier l'impression générale donnée par les indications;

ET ATTENDU QUE le commissaire a donc conclu que les indications aux consommateurs données par la défenderesse étaient fausses ou trompeuses sur un point important et qu'il s'agissait donc d'un comportement susceptible d'examen, en contravention au paragraphe 74.01(1) de la *Loi*;

ET ATTENDU QUE le commissaire a été avisé par la défenderesse qu'elle avait modifié ou qu'elle modifierait, dans les délais prévus par le présent consentement, toutes les indications ayant donné lieu au comportement susceptible d'examen susmentionné, et qu'elle avait mis un terme à ce comportement;

ET ATTENDU QUE la défenderesse n'a pas admis les conclusions du commissaire, si ce n'est aux fins du présent consentement seulement, y compris l'exécution, l'enregistrement, la mise en application, la variation et l'annulation, elle ne conteste pas les conclusions du commissaire, et le présent consentement (le « consentement ») ne doit pas être considéré comme une admission ou une acceptation de la part de la défenderesse de tout fait, méfait, observation, argument juridique ou conclusion pour toute autre fin ni n'a pour effet d'amoindrir ses 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 qui, dès son enregistrement, aura la même valeur et produira les mêmes effets qu'une ordonnance rendue par le Tribunal de la concurrence (le « Tribunal »);

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 de la défenderesse à l'enquête du commissaire;

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

I. INTERPRÉTATION

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

- a. « **Loi** » La *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, modifiée;
- b. « **affiliée** » s'entend d'une personne morale, d'une société de personnes ou d'une entreprise individuelle affiliée au sens du paragraphe 2(2) de la *Loi*;
- c. « **consentement** » s'entend du présent consentement conclu entre les parties en vertu du paragraphe 74.12 de la *Loi*, y compris les considérants et l'annexe A ci-après;
- d. « **commissaire** » s'entend du commissaire de la concurrence nommé en vertu de l'article 7 de la *Loi*, ainsi que ses représentants autorisés;
- e. « **programme de conformité** » s'entend au sens du paragraphe 8 de ce consentement;
- f. « **Comwave Networks Inc.** » s'entend de l'entreprise Comwave Networks Inc., dont le siège social est situé à Toronto, en Ontario, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit; et toutes les coentreprises, filiales, divisions et sociétés affiliées contrôlées par Comwave Networks Inc. au sens du paragraphe 2(4) de la *Loi*, ainsi que les administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants, successeurs et ayants droit respectifs de chacun;
- g. « **jour** » s'entend de tout jour civil;
- h. « **date de prise d'effet** » s'entend de la date à laquelle le consentement est inscrit par le Tribunal comme ayant été enregistré conformément à l'article 74.12 de la *Loi*;
- i. « **date d'entrée en vigueur** » s'entend de la date à laquelle le consentement est signé par les parties concernées;
- j. « **frais non optionnels** » s'entend de toutes redevances, suppléments, droits ou autres montants, excluant les taxes de vente provinciales et fédérales, qui sont ajoutés aux indications de prix que les consommateurs doivent payer pour obtenir des services de télécommunications de la défenderesse;

- k. « **parties** » désigne de manière collective le commissaire et la défenderesse et « **partie** » désigne l'un d'eux;
- l. « **personne** » signifie tout individu, société de personnes, cabinet, société, association, fiducie, organisation non constituée en société ou autre entité;
- m. « **indications de prix** » s'entend de la définition indiquée dans les considérants de ce consentement;
- n. « **produit** » signifie un article et un service au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi*;
- o. « **indications** » désigne de manière collective les indications de prix, les indications d'offres de tarifs spéciaux, les indications d'appels illimités et les indications d'Internet illimité;
- p. « **défenderesse** » désigne Comwave Networks Inc.;
- q. « **cadres supérieurs** » signifie le directeur général, le directeur des finances et le directeur des opérations, ou tout autre équivalent;
- r. « **indications d'offres de tarifs spéciaux** » s'entend de la définition indiquée dans les considérants du présent consentement;
- s. « **Tribunal** » s'entend du Tribunal de la concurrence, établi par la *Loi sur la concurrence du Canada*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2^e suppl.), et ses modifications;
- t. « **indications d'appels illimités** » s'entend de la définition indiquée dans les considérants de ce consentement;
- u. « **indications d'Internet illimité** » s'entend de la définition indiquée dans les considérants de ce consentement.

II. CONFORMITÉ AU PARAGRAPHE 74.01(1) DE LA LOI

- 2. La défenderesse doit se conformer au paragraphe 74.01(1) de la *Loi*, pour tout produit offert au Canada par la défenderesse et annoncé sous forme écrite, dans les trente (30) jours suivant la date de prise d'effet du consentement, pour tout produit annoncé sur son site Web, dans les soixante (60) jours suivant la date de prise d'effet du consentement et annoncé à la télévision, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de prise d'effet du consentement.
- 3. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, après les délais indiqués au paragraphe 2 ci-dessus, la défenderesse ne peut donner, faire donner ou permettre à quiconque de donner en son nom des indications au public relatives à tout produit donnant l'impression générale fausse ou trompeuse sur un point important que :
 - a. les consommateurs peuvent obtenir des services de télécommunications de la défenderesse à des prix impossibles à atteindre compte tenu de l'existence de frais non optionnels;

- b. les consommateurs peuvent obtenir des services de télécommunications illimités, alors qu'en réalité ces services sont limités.

III. PAIEMENTS

SANCTION ADMINISTRATIVE PÉCUNIAIRE

- 4. La défenderesse doit verser une sanction administrative pécuniaire de 300 000,00 \$, et une telle somme doit être versée selon les modalités suivantes :
 - a. la somme de 100 000,00 \$ est payable dès que possible, mais au plus tard à la date d'entrée en vigueur du présent consentement;
 - b. la somme de 80 000,00 \$ est payable au premier anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent consentement;
 - c. la somme de 80 000,00 \$ est payable au deuxième anniversaire de la date d'entrée en vigueur de ce consentement;
 - d. la somme de 40 000,00 \$ est payable au troisième anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent consentement.

IV. COÛTS

- 5. La défenderesse doit verser au total 60 000 \$ pour les frais engagés par le commissaire au cours de son enquête sur cette affaire, et ce montant doit être versé selon les modalités suivantes :
 - a. la somme de 20 000,00 \$ est payable au premier anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent consentement;
 - b. la somme de 20 000,00 \$ est payable au deuxième anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent consentement;
 - c. la somme de 20 000,00 \$ est payable au troisième anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent consentement.

V. MODES DE PAIEMENT

- 6. Les montants indiqués aux paragraphes 4 et 5 doivent être versés dès que possible, au plus tard à leurs dates d'échéance respectives, au moyen d'un chèque certifié ou d'un transfert télégraphique à l'ordre du Receveur général du Canada.

VI. AVIS CORRECTIF

- 7. Dans les quatre-vingt-dix (90) jours après la prise d'effet du consentement, la défenderesse doit publier un avis correctif clair sur son portail client pour une période de

trois mois après la prise d'effet du présent consentement. Les clients de Comwave doivent être dirigés vers l'avis correctif par courriel. L'avis correctif doit être publié en affichant avec un en-tête souligné intitulé, « Règlement conclu avec le Bureau de la concurrence » en caractères proéminents. L'en-tête doit constituer un hyperlien vers un avis correctif qui stipule ce qui suit :

« Règlement conclu avec le Bureau de la concurrence

Le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») a avisé Comwave Networks Inc. (« Comwave ») que certaines de nos publicités soulevaient des questions en vertu de l'article 74.01 de la *Loi sur la concurrence*. Ces indications incluent :

- (i) des indications qui donnaient l'impression générale aux consommateurs qu'ils pourraient obtenir des services de télécommunications à des prix impossibles à atteindre en raison de l'ajout de frais non optionnels;
- (ii) des indications relatives à une offre de services téléphoniques résidentiels « illimités » alors qu'en réalité les services étaient plafonnés chaque mois;
- (iii) des indications relatives à une offre de services Internet illimités quand en réalité un plafonnement était imposé sur les téléchargements.

Comwave n'admet pas avoir eu une conduite contraire à la *Loi sur la concurrence*. Toutefois, eu égard aux questions soulevées par le commissaire et vu l'importance de fournir des renseignements exacts aux consommateurs, Comwave et le commissaire ont conclu un règlement par voie de consentement qui répond aux préoccupations du commissaire. Le présent avis a été publié en vertu du consentement intervenu entre le commissaire et Comwave, des copies de l'avis se trouvent sur le site Web du Tribunal de la concurrence (www.ct-tc.gc.ca). »

8. La défenderesse doit, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la prise d'effet du consentement, aviser ses clients actuels des changements aux conditions de ses contrats et préciser sa nouvelle politique d'utilisation équitable. Conformément à cet avis, la défenderesse fait parvenir au commissaire une copie de la lettre qu'elle a envoyée à ses clients.

VII. PROGRAMME DE CONFORMITÉ DES ENTREPRISES

9. Dans les soixante (60) jours suivant la date de prise d'effet du présent consentement, la défenderesse doit établir, et maintenir par la suite un programme de conformité d'entreprise (le « programme de conformité »), dont l'objectif sera de

promouvoir la conformité de la défenderesse à la *Loi* de façon générale et au paragraphe 74.01(1) en particulier. Le programme de conformité doit être élaboré et mis en œuvre conformément au bulletin du commissaire intitulé « Les programmes de conformité d'entreprise » (à la date d'entrée en vigueur du présent consentement) sur le site Web du Bureau de la concurrence à l'adresse : <http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03942.html>.

10. Les cadres supérieurs de la défenderesse doivent appuyer et appliquer le programme de conformité dans son intégralité et jouer un rôle actif et visible dans son élaboration et son maintien.
11. Dans les vingt et un (21) jours suivant la mise en place du programme de conformité, chaque cadre supérieur de la défenderesse doit confirmer la réception du consentement et son engagement à respecter le programme de conformité en signant et remettant la lettre d'engagement jointe à l'annexe « A » du présent consentement. Toute personne qui devient un cadre supérieur de la défenderesse pendant la durée du présent consentement doit signer et remettre au commissaire la lettre d'engagement jointe à l'annexe « A » du présent consentement dans les vingt et un (21) jours suivant son accession à un poste de cadre supérieur auprès de la défenderesse.

VIII. RAPPORT SUR LA CONFORMITÉ ET SUIVI

12. Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire, la défenderesse doit fournir au commissaire ou à son représentant autorisé les renseignements demandés par le commissaire, y compris, mais sans s'y limiter, des copies des indications ou autres documents, sous la forme demandée par le commissaire, uniquement aux fins d'assurer un suivi de la conformité aux dispositions du présent consentement.
13. Au plus tard cent vingt (120) jours après la date d'entrée en vigueur du présent consentement, la défenderesse doit remettre au commissaire une déclaration faite sous serment ou une déclaration solennelle du directeur général, Yuval Barzakay, que le programme de conformité requis aux termes de la partie VII du présent consentement a été mis en œuvre.

IX. GÉNÉRALITÉS

14. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés aux termes 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 ou par courriel aux parties aux adresses suivantes :

a. le commissaire

Commissaire de la concurrence
Bureau de la concurrence Canada
Place du Portage, 21^e 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

Courriel : [le cas échéant]
Télécopieur : 819-953-4792

Avec copie à :

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

Courriel : [le cas échéant]
Télécopieur : 819-953-9267

b. La défenderesse

Comwave Networks Inc.
61, Wildcat Road
Toronto (Ontario) M3J 2P5

À l'attention de : Monsieur Yuval Barzakay

Courriel : ybarzakay@comwave.net
Télécopieur : 1-866-288-5779

Avec copie à :

Michael Koch
Goodmans s.r.l.
333, rue Bay, bureau 3400
Toronto (Ontario) M5H 2S7

Courriel : mkoch@goodmans.ca
Télécopieur : 416-979-1234

15. Le présent consentement lie la défenderesse tel que défini pour une durée de dix (10) ans à compter de la date de prise d'effet.
16. Le commissaire déposera le présent consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement conformément à l'article 74.12 de la *Loi*. La défenderesse consent par la présente à cet enregistrement.

17. La défenderesse s'abstient de faire des déclarations publiques de nature à donner l'impression générale qu'elle n'est pas d'accord avec les conclusions du commissaire concernant ce consentement.
18. Le commissaire peut, à son entière discrétion et après avoir informé par écrit la défenderesse, proroger les délais prévus aux parties VII et VIII du présent consentement.
19. Rien dans le présent consentement n'empêche la défenderesse ou le commissaire de présenter une demande au titre de l'article 74.13 de la *Loi*. Aux fins du présent consentement, y compris de son entrée en vigueur, de son enregistrement, de sa mise en application, de sa modification ou de son annulation, la défenderesse ne contestera pas les conclusions du commissaire.
20. Le présent consentement constitue l'intégralité de l'entente intervenue entre le commissaire et la défenderesse et remplace tous les consentements et toutes les ententes, négociations et discussions antérieurs, qu'ils soient verbaux ou écrits, relativement à l'objet des présentes, à moins qu'ils ne soient incorporés par renvoi au consentement. Aucune modalité, condition, déclaration, affirmation ou clause autre que celles énoncées dans les présentes ne lient les parties.
21. La défenderesse reconnaît la compétence du Tribunal pour les besoins du présent consentement et toute procédure introduite par le commissaire relativement au présent consentement en vue d'une modification ou d'une annulation.
22. En cas de différend concernant l'interprétation, la mise en œuvre ou l'application du consentement, chacune des parties est libre de demander au Tribunal une ordonnance ou des directives. Les parties conviennent que le Tribunal a compétence pour rendre au besoin une telle ordonnance pour donner suite au présent 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 a préséance.
24. Le calcul des périodes et des délais prévus par le présent consentement est effectué conformément à la *Loi d'interprétation*, L.R.C. 1985, ch. 1-21. Aux fins 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 de la signature la plus récente par une partie.
25. 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.

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

FAIT à Toronto (Ontario) le 9 Septembre 2016.

pour : Comwave Networks Inc.

« Yuval Barzakay »

Yuval Barzakay
Président et chef de la direction
J'ai le pouvoir de lier la société.

FAIT à Gatineau (Québec) le 12 Septembre2016.

« Matthew Boswell »

pour: John Pecman
Commissaire de la concurrence

Annexe « A » – Reconnaissance d’engagement des cadres supérieurs

[En-tête de l’entreprise] [date] 2016

CONFIDENTIEL

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

Objet : Engagement à élaborer et à maintenir un programme de conformité (« le programme de conformité »)

J’ai reçu une copie du consentement entre le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») et Comwave Networks Inc., fait _____ 2016.

Comme suite au paragraphe [] du présent consentement, je m’engage par la présente à mettre en application avec succès le programme de conformité décrit. Je confirme que les cadres supérieurs de la défenderesse et les autres hauts dirigeants de Comwave Networks Inc. exerceront un rôle actif et visible dans l’élaboration et le maintien du programme de conformité.

Cordialement,

(Nom et titre)

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

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