



1ST SESSION, 40TH LEGISLATURE, ONTARIO  
61 ELIZABETH II, 2012

1<sup>re</sup> SESSION, 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE, ONTARIO  
61 ELIZABETH II, 2012

## Bill 82

## Projet de loi 82

**An Act to strengthen  
consumer protection with respect to  
consumer agreements relating to  
wireless services accessed from  
a cellular phone, smart phone or  
any other similar mobile device**

**Loi visant à mieux protéger  
les consommateurs en ce qui concerne  
les conventions de consommation  
portant sur les services sans fil  
accessibles au moyen d'un téléphone  
cellulaire, d'un téléphone intelligent  
ou de tout autre appareil  
mobile semblable**

**The Hon. M. Best**  
Minister of Consumer Services

**L'honorable M. Best**  
Ministre des Services aux consommateurs

### Government Bill

### Projet de loi du gouvernement

1st Reading      May 3, 2012  
2nd Reading  
3rd Reading  
Royal Assent

1<sup>re</sup> lecture      3 mai 2012  
2<sup>e</sup> lecture  
3<sup>e</sup> lecture  
Sanction royale



## EXPLANATORY NOTE

The Bill enacts a new Act to govern wireless agreements. A wireless agreement is defined as an agreement between a supplier and a consumer in which the supplier agrees to provide wireless services that the consumer can access from a cellular phone, a smart phone or any other similar mobile device, whether or not the supplier agrees to provide goods to the consumer under the agreement. The Act applies to a wireless agreement and the parties to it in addition to the provisions of the *Consumer Protection Act, 2002* that normally apply. In addition, certain provisions of that Act are made applicable to a wireless agreement with certain changes. Those provisions include the power of the Director designated by the Minister to issue compliance orders and a prohibition against parties waiving any of their substantive or procedural rights.

The Act sets out disclosure obligations for suppliers under a wireless agreement. The obligations deal with information on the cost to a consumer that must be included in any price advertising with respect to a wireless agreement as well as extensive information that must be disclosed in an agreement itself. The latter information includes a description of the services provided under the agreement, the effect of each of the services on costs payable by the consumer and a statement of the minimum cost payable by the consumer expressed as a regular periodic amount, regardless of the consumer's usage of the services. If a wireless agreement does not meet the disclosure requirements or if the supplier does not deliver a copy of the agreement to the consumer as soon as practicable after entering into the agreement, the consumer may cancel the improperly made agreement and receive a full refund of money paid.

The Act contains other measures for protecting consumers under a wireless agreement. For example, a supplier must have a system in place for providing advance notice to the consumer when the consumer accesses a service under the agreement that will result in a cost in addition to the minimum periodic cost. A supplier must comply with certain disclosure requirements in order to amend a wireless agreement. A consumer is allowed to cancel a wireless agreement at any time and without any reason. The Act sets limits on cancellation fees that the supplier is allowed to charge.

It is an offence to contravene or fail to comply with a number of provisions of the Act.

The Act includes authority to make regulations on matters such as specifying additional rights and obligations of consumers and suppliers.

## NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi édicte une nouvelle loi, qui régit les conventions de services sans fil. Une convention de services sans fil est définie comme étant une convention que le fournisseur conclut avec le consommateur et selon laquelle il convient de fournir des services sans fil auxquels le consommateur accède au moyen d'un téléphone cellulaire, d'un téléphone intelligent ou de tout autre appareil mobile semblable, que le fournisseur convienne ou non de fournir des marchandises au consommateur aux termes de la convention. La Loi s'applique aux conventions de services sans fil et aux parties à ces conventions, en plus des dispositions de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* qui s'y appliquent normalement. Certaines dispositions de cette loi deviennent en outre applicables, avec certaines adaptations, aux conventions de services sans fil. Ces dispositions traitent notamment du pouvoir qu'a le directeur désigné par le ministre de prendre des ordonnances d'observation et du fait qu'il est interdit aux parties de renoncer à tout droit substantiel ou procédural qui leur est accordé.

La Loi énonce les obligations de divulgation des fournisseurs qui sont parties à une convention de services sans fil. Ces obligations ont trait aux renseignements sur le prix à payer par le consommateur qui doivent figurer dans toute annonce publicitaire concernant une convention de services sans fil et aux renseignements détaillés qui doivent être divulgués dans la convention même. Ces derniers comprennent une description des services prévus par la convention, l'incidence de chaque service sur le prix à payer par le consommateur et une indication du prix minimal, exprimé sous la forme d'un montant payable à intervalles réguliers, à payer par le consommateur indépendamment de l'utilisation qu'il fait des services. Si une convention de services sans fil ne répond pas aux exigences de divulgation ou que le fournisseur ne remet pas de copie de la convention au consommateur dès que matériellement possible après sa conclusion, le consommateur peut résilier la convention conclue irrégulièrement et recevoir le remboursement intégral des sommes versées.

La Loi contient d'autres mesures de protection des consommateurs qui sont parties à une convention de services sans fil. Par exemple, le fournisseur doit disposer d'un système qui lui permet de donner un préavis au consommateur avant que celui-ci accède à un service qui lui occasionnera des frais à payer en sus du prix minimal. Le fournisseur doit respecter certaines exigences de divulgation pour modifier une convention de services sans fil. Le consommateur peut résilier une convention de services sans fil à tout moment et sans aucun motif. La Loi établit des restrictions relativement aux frais de résiliation que le fournisseur peut imposer.

Le fait de contrevenir ou de ne pas se conformer à un certain nombre de dispositions de la Loi constitue une infraction.

La Loi prévoit le pouvoir de prendre des règlements concernant certaines questions, par exemple pour préciser les droits et obligations additionnels des consommateurs et des fournisseurs.

**An Act to strengthen  
consumer protection with respect to  
consumer agreements relating to  
wireless services accessed from  
a cellular phone, smart phone or  
any other similar mobile device**

**Loi visant à mieux protéger  
les consommateurs en ce qui concerne  
les conventions de consommation  
portant sur les services sans fil  
accessibles au moyen d'un téléphone  
cellulaire, d'un téléphone intelligent  
ou de tout autre appareil  
mobile semblable**

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of the Province of Ontario, enacts as follows:

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative de la province de l'Ontario, édicte :

**CONTENTS**

**SOMMAIRE**

INTERPRETATION AND APPLICATION

INTERPRÉTATION ET CHAMP D'APPLICATION

1. Purpose
2. Definitions
3. Application of Act
4. Anti-avoidance
5. Application of Consumer Protection Act, 2002
6. Agreements not binding

1. Objet
2. Définitions
3. Champ d'application de la Loi
4. Disposition anti-évitement
5. Application de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur
6. Conventions non exécutoires

CONSUMER RIGHTS

DROITS DES CONSOMMATEURS

7. Clear disclosure of information
8. Advertising
9. Information and opportunity to consumer before entering into agreement
10. Disclosure in agreement
11. Cancellation for non-disclosure
12. Period of no billing
13. Notice of exceeding minimum cost
14. No unilateral amendment by supplier
15. No automatic renewal or extension of agreements
16. Payments made under improper amendment, renewal or extension
17. Cancellation by consumer at any time
18. Right of action if no refund
19. Return of security deposit
20. Cancellation by supplier, agreement with security deposit
21. Cancellation by supplier, amounts owing

7. Clarté des renseignements divulgués
8. Publicité
9. Renseignements et possibilité d'accepter ou de refuser la convention
10. Renseignements à divulguer dans la convention
11. Résiliation pour non-divulgation
12. Période sans facturation
13. Avis de dépassement du prix minimal
14. Aucune modification unilatérale du fournisseur
15. Aucun renouvellement ou prorogation automatiques des conventions
16. Paiements effectués aux termes d'une modification, d'une prorogation ou d'un renouvellement irréguliers
17. Résiliation par le consommateur à tout moment
18. Droit d'introduire une action en l'absence de remboursement
19. Restitution du dépôt de garantie
20. Résiliation par le fournisseur : convention avec dépôt de garantie
21. Résiliation par le fournisseur : sommes exigibles

GENERAL

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

22. Offences
23. Regulations

22. Infractions
23. Règlements

COMMENCEMENT AND SHORT TITLE

ENTRÉE EN VIGUEUR ET TITRE ABRÉGÉ

24. Commencement
25. Short title

24. Entrée en vigueur
25. Titre abrégé

## INTERPRETATION AND APPLICATION

**Purpose**

1. The purpose of this Act is to protect consumers who enter into agreements with suppliers for wireless services accessed from a cellular phone, a smart phone or any other similar mobile device.

**Definitions**

2. In this Act,

“consumer” means an individual acting for personal, family or household purposes and does not include a person who is acting for business purposes; (“consommateur”)

“minimum cost” means the minimum amount payable by a consumer for the services provided under a wireless agreement, expressed as a regular periodic amount, regardless of the consumer’s usage of the services; (“prix minimal”)

“Minister” means the Minister of Consumer Services or any other member of the Executive Council to whom responsibility for the administration of this Act is assigned or transferred under the *Executive Council Act*; (“ministre”)

“optional service” means, in respect of a wireless agreement, a wireless service for which the consumer is required to pay more than the minimum cost; (“service facultatif”)

“prescribed” means prescribed by the regulations made under this Act; (“prescrit”)

“supplier” means a person who is in the business of selling, leasing or trading in goods or services or is otherwise in the business of providing goods or services, and includes an agent of the supplier and a person who holds oneself out to be a supplier or an agent of the supplier; (“fournisseur”)

“trade-in allowance” means the greater of,

- (a) the price or value of the consumer’s goods or services as set out in a trade-in arrangement, and
- (b) the market value of the consumer’s goods or services when taken in trade under a trade-in arrangement; (“valeur de reprise”)

“trade-in arrangement” means an arrangement under which a consumer agrees to sell his or her own goods or services to the supplier and the supplier accepts the goods or services as all or part of the consideration for supplying goods or services; (“convention de reprise”)

“wireless agreement” means an agreement between a supplier and a consumer in which the supplier agrees to provide wireless services that the consumer can access from a cellular phone, a smart phone or any other similar mobile device, whether or not the supplier agrees to provide goods to the consumer under the agreement. (“convention de services sans fil”)

## INTERPRÉTATION ET CHAMP D’APPLICATION

**Objet**

1. La présente loi a pour objet de protéger les consommateurs qui concluent avec un fournisseur une convention visant des services sans fil accessibles au moyen d’un téléphone cellulaire, d’un téléphone intelligent ou de tout autre appareil mobile semblable.

**Définitions**

2. Les définitions qui suivent s’appliquent à la présente loi.

«consommateur» Particulier qui agit à des fins personnelles, familiales ou domestiques, mais non commerciales. («consumer»)

«convention de reprise» Arrangement selon lequel le consommateur convient de vendre ses marchandises ou ses services au fournisseur, qui les accepte au titre de tout ou partie de la contrepartie de la fourniture de marchandises ou de services. («trade-in arrangement»)

«convention de services sans fil» Convention que le fournisseur conclut avec le consommateur et selon laquelle il convient de fournir des services sans fil auxquels le consommateur accède au moyen d’un téléphone cellulaire, d’un téléphone intelligent ou de tout autre appareil mobile semblable, que le fournisseur convienne ou non de fournir des marchandises au consommateur aux termes de la convention. («wireless agreement»)

«fournisseur» Quiconque exerce l’activité de fournir des marchandises ou des services, notamment en les vendant, en les louant ou en en faisant le commerce. S’entend en outre du mandataire du fournisseur et de quiconque se fait passer pour l’un d’eux. («supplier»)

«ministre» Le ministre des Services aux consommateurs ou tout autre membre du Conseil exécutif à qui la responsabilité de l’application de la présente loi est assignée ou transférée en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*. («Minister»)

«prescrit» Prescrit par les règlements pris en vertu de la présente loi. («prescribed»)

«prix minimal» Le minimum, exprimé sous la forme d’un montant payable à intervalles réguliers, que le consommateur doit payer pour obtenir les services prévus par une convention de services sans fil, indépendamment de l’utilisation qu’il fait de ces services. («minimum cost»)

«service facultatif» Relativement à une convention de services sans fil, service sans fil pour lequel le consommateur doit payer plus que le prix minimal. («optional service»)

«valeur de reprise» La plus élevée des sommes suivantes :

- a) le prix ou la valeur des marchandises ou des services du consommateur fixés dans une convention de reprise;
- b) la valeur marchande des marchandises ou des services du consommateur lorsqu’ils sont pris en échange aux termes d’une convention de reprise. («trade-in allowance»)

**Application of Act**

3. (1) This Act applies in respect of all transactions relating to a wireless agreement if the transaction takes place on or after the day this Act comes into force and the consumer or the person engaging in the transaction with the consumer is located in Ontario when the transaction takes place.

**Definition**

(2) In subsection (1),

“transaction” means any act or instance of conducting business or other dealings with a consumer, including a wireless agreement.

**Application ceases**

(3) This Act ceases to apply to a wireless agreement if it is amended, renewed or extended on or after the day this Act comes into force and none of the parties is located in Ontario at the time it is so amended, renewed or extended.

**Anti-avoidance**

4. In determining whether this Act applies to an entity or agreement, a court or other tribunal shall consider the real substance of the entity or agreement and in so doing may disregard the outward form.

**Application of Consumer Protection Act, 2002**

5. (1) In addition to the provisions of the *Consumer Protection Act, 2002* that apply to a wireless agreement and the parties to it, sections 6, 7, 11, 12, 92, 94, 98 to 101, 103, 107 to 115 and 117 to 120 of that Act apply to a wireless agreement and the parties to it, reading,

- (a) references to a consumer agreement as references to a wireless agreement;
- (b) references to that Act as references to this Act;
- (c) references to matters that are prescribed as references to matters prescribed under that Act; and
- (d) references to the regulations in those provisions, except for section 92 of that Act, as references to the regulations made under that Act and the regulations made under this Act.

**Exception**

(2) Despite the *Consumer Protection Act, 2002*, Part IV and sections 93, 95 and 96 of that Act do not apply to a wireless agreement if this Act applies to it as a result of section 3.

**Conflict**

(3) In the event of a conflict between this Act and the *Consumer Protection Act, 2002*, this Act prevails.

**Champ d'application de la Loi**

3. (1) La présente loi s'applique à l'égard de toutes les opérations portant sur une convention de services sans fil qui ont lieu le jour de l'entrée en vigueur de la présente loi ou par la suite si le consommateur ou la personne qui mène l'opération avec lui se trouve en Ontario au moment de l'opération.

**Définition**

(2) La définition qui suit s'applique au paragraphe (1).

«opération» Acte consistant à exercer une activité ou à faire affaire avec un consommateur, y compris une convention de services sans fil.

**Fin de l'application**

(3) La présente loi cesse de s'appliquer à une convention de services sans fil si celle-ci est modifiée, renouvelée ou prorogée le jour de l'entrée en vigueur de la présente loi ou par la suite et qu'aucune des parties ne se trouve en Ontario au moment de la modification, du renouvellement ou de la prorogation.

**Disposition anti-évitement**

4. Le tribunal judiciaire ou autre tient compte de la nature véritable d'une entité ou d'une convention lorsqu'il détermine si la présente loi s'y applique et, ce faisant, il peut faire abstraction de sa forme.

**Application de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur**

5. (1) Outre les dispositions de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* qui s'appliquent à une convention de services sans fil et aux parties à celle-ci, les articles 6, 7, 11, 12, 92, 94, 98 à 101, 103, 107 à 115 et 117 à 120 de cette loi s'appliquent à une convention de services sans fil et aux parties à celle-ci, avec les adaptations suivantes :

- a) les mentions d'une convention de consommation valent mention d'une convention de services sans fil;
- b) les mentions de cette loi valent mention de la présente loi;
- c) les mentions des questions prescrites valent mention des questions prescrites en vertu de cette loi;
- d) les mentions des règlements dans ces dispositions, sauf à l'article 92, valent mention des règlements pris en vertu de cette loi et de la présente loi.

**Exception**

(2) Malgré la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, la partie IV et les articles 93, 95 et 96 de cette loi ne s'appliquent pas aux conventions de services sans fil auxquelles la présente loi s'applique en raison de l'article 3.

**Incompatibilité**

(3) En cas d'incompatibilité entre la présente loi et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, c'est la présente loi qui l'emporte.

**Agreements not binding**

6. (1) A wireless agreement is not binding on the consumer unless the agreement is made in accordance with this Act, the regulations made under this Act, the *Consumer Protection Act, 2002* and the regulations made under that Act.

**Court may order consumer bound**

(2) Despite subsection (1), a court may order that a consumer is bound by all or a portion or portions of a wireless agreement, even if the agreement has not been made in accordance with this Act, the regulations made under this Act, the *Consumer Protection Act, 2002* and the regulations made under that Act if the court determines that it would be inequitable in the circumstances for the consumer not to be bound.

**CONSUMER RIGHTS****Clear disclosure of information**

7. If a supplier is required to disclose information to a consumer under this Act or the regulations made under it, the supplier shall disclose the information in a manner that is clear, comprehensible and prominent and shall deliver the information in a form in which the consumer can retain it.

**Advertising**

8. (1) If information on the cost to a consumer is included in any advertising with respect to a wireless agreement, the supplier shall ensure that the information includes an all-inclusive cost, other than the harmonized sales tax payable under Part IX of the *Excise Tax Act* (Canada), that shows,

- (a) the total cost payable by the consumer over the term of the agreement, if the agreement is for a fixed term;
- (b) the minimum cost, if the agreement is for no fixed term; and
- (c) all costs, if any, payable by the consumer under the agreement that are not periodic costs and that are payable in addition to the minimum cost and the harmonized sales tax, if the agreement is for no fixed term.

**Prominence**

(2) The supplier shall ensure that the all-inclusive cost is the most prominent cost information on the advertising.

**Consequence**

(3) If information on the cost to a consumer is included in any advertising with respect to a wireless agreement, the supplier shall not demand, request or accept payment from the consumer in excess of the all-inclusive cost, other than the harmonized sales tax payable under Part IX of the *Excise Tax Act* (Canada), shown in the advertising in respect of the offer that the consumer accepts.

**Conventions non exécutoires**

6. (1) La convention de services sans fil ne lie le consommateur que si elle est conclue conformément à la présente loi, à ses règlements, à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et à ses règlements.

**Ordonnance du tribunal : consommateur lié**

(2) Malgré le paragraphe (1), le tribunal qui établit qu'il serait inéquitable dans les circonstances que le consommateur ne soit pas lié par tout ou partie d'une convention de services sans fil peut ordonner qu'il le soit, même si la convention n'a pas été conclue conformément à la présente loi, à ses règlements, à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et à ses règlements.

**DROITS DES CONSOMMATEURS****Clarté des renseignements divulgués**

7. Le fournisseur qui est tenu de divulguer des renseignements au consommateur en application de la présente loi ou de ses règlements les divulgue de façon claire et compréhensible en les mettant bien en évidence. Il les remet sous une forme que le consommateur peut conserver.

**Publicité**

8. (1) Si des renseignements sur le prix à payer par le consommateur figurent dans une annonce publicitaire concernant une convention de services sans fil, le fournisseur veille à ce que soit mentionné un prix global, à l'exclusion de la taxe de vente harmonisée à payer en application de la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* (Canada), qui indique :

- a) le prix total à payer par le consommateur pendant toute la durée de la convention, s'il s'agit d'une convention à durée fixe;
- b) le prix minimal, s'il s'agit d'une convention à durée indéterminée;
- c) s'il y a lieu, tous les autres frais qui ne sont pas des frais périodiques et qui doivent être payés par le consommateur aux termes de la convention, en plus du prix minimal et de la taxe de vente harmonisée, s'il s'agit d'une convention à durée indéterminée.

**Prix bien en évidence**

(2) Le fournisseur veille à ce que le prix global soit le renseignement le plus en évidence dans l'annonce publicitaire en ce qui concerne le prix.

**Conséquence**

(3) Si des renseignements sur le prix à payer par le consommateur figurent dans une annonce publicitaire relative à une convention de services sans fil, le fournisseur ne doit pas exiger, demander ni accepter du consommateur un paiement en sus du prix global, à l'exception de la taxe de vente harmonisée à payer en application de la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* (Canada), indiqué dans l'annonce à l'égard de l'offre que le consommateur accepte.

**Information and opportunity to consumer before entering into agreement**

9. Before entering into a wireless agreement, a supplier shall bring to the attention of the consumer the information set out in paragraphs 2, 3, 5 and 7 to 19 of subsection 10 (1) and shall provide the consumer with an express opportunity to accept or decline the agreement and to correct errors in it.

**Disclosure in agreement**

10. (1) A supplier under a wireless agreement shall ensure that the agreement is in writing and that it discloses the following information:

1. The name of the consumer.
2. The name of the supplier and, if different, the name under which the supplier carries on business.
3. The telephone number of the supplier, the address of the premises from which the supplier conducts business and information respecting other ways, if any, in which the consumer can contact the supplier, such as by contacting a fax number or an electronic mail address.
4. The date on which the agreement is entered into.
5. The term of the agreement.
6. The expiry date, if any, of the agreement as agreed to by the parties to the agreement.
7. A description that itemizes each of the services, including optional services, that the consumer can access under the agreement and the effect of each of the services on costs payable by the consumer, including, where applicable,
  - i. a statement of the minimum cost,
  - ii. a statement of the maximum usage of each of the services before the consumer will become liable for costs not included in the minimum cost,
  - iii. a description of all restrictions on each of the services under the agreement, including, without limitation, restrictions relating to the time of day, day of the week, technological features or geography that will result in the consumer becoming liable for costs not included in the minimum cost and a description of how the cost payable by the consumer is calculated in those circumstances,
  - iv. an explanation as to how the cost payable by the consumer for each optional service is calculated, including, without limitation,
    - A. a description of any restrictions on the optional services that will result in an increase in the cost payable for using the services and a description of how the cost payable for the increase is calculated, and

**Renseignements et possibilité d'accepter ou de refuser la convention**

9. Avant de conclure une convention de services sans fil, le fournisseur porte à l'attention du consommateur les renseignements énoncés aux dispositions 2, 3, 5 et 7 à 19 du paragraphe 10 (1) et lui donne expressément la possibilité d'accepter ou de refuser la convention ainsi que d'y corriger des erreurs.

**Renseignements à divulguer dans la convention**

10. (1) Le fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil veille à ce qu'elle soit écrite et qu'elle divulgue les renseignements suivants :

1. Le nom du consommateur.
2. Le nom du fournisseur et, s'il est différent, le nom sous lequel il exerce ses activités commerciales.
3. Le numéro de téléphone du fournisseur, l'adresse de son établissement, ainsi que les autres façons de communiquer avec lui, telles que son numéro de télécopieur ou son adresse électronique.
4. La date de conclusion de la convention.
5. La durée de la convention.
6. S'il y a lieu, la date d'expiration de la convention convenue par les parties.
7. Le détail des services sans fil auxquels le consommateur peut avoir accès aux termes de la convention, y compris les services facultatifs, et l'incidence de chacun des services sur le prix à payer par le consommateur, y compris, s'il y a lieu :
  - i. une mention du prix minimal,
  - ii. une mention de l'utilisation maximale de chacun des services après laquelle le consommateur se voit imposer des frais en sus du prix minimal,
  - iii. une description de toutes les restrictions s'appliquant à chacun des services qui sont prévues par la convention, notamment les restrictions relatives à l'heure du jour, au jour de la semaine, aux caractéristiques technologiques ou au lieu, qui ont pour effet l'imposition au consommateur de frais en sus du prix minimal et une description de la manière dont s'effectue le calcul du prix à payer par le consommateur dans ces circonstances,
  - iv. une explication de la manière dont s'effectue le calcul du prix à payer par le consommateur pour l'utilisation de chaque service facultatif, notamment :
    - A. une description des restrictions qui s'appliquent aux services facultatifs, le cas échéant, et qui ont pour effet d'augmenter le prix à payer pour l'utilisation de ces services ainsi qu'une description de la manière dont s'effectue le calcul de l'augmentation,

- |   |   |
|---|---|
| <p>B. the cost payable for additional minutes or additional data usage beyond the amount covered by the minimum cost,</p> <p>v. a description of all services under the agreement provided at a discount, the amount of the discount and the duration of the discount, and</p> <p>vi. a description of all other costs payable by the consumer under the agreement, including charges, penalties, interest, sign-up fees, system activation fees and other amounts or consideration and a statement of the amount of those costs or how the amount is calculated.</p> | <p>B. le prix à payer pour l'utilisation de minutes ou de données excédentaires par rapport au nombre compris dans le prix minimal,</p> <p>v. une description de tous les services visés par la convention qui sont fournis à prix réduit, le montant de la réduction et la durée de celle-ci,</p> <p>vi. une description de toutes les autres sommes à payer par le consommateur aux termes de la convention, y compris les frais, les pénalités, les intérêts, les frais d'abonnement, les frais de mise en service et les autres sommes ou contreparties ainsi qu'une indication de leur montant et de la manière dont il est calculé.</p> |
|---|---|
- 
- |   |  |
|---|--|
| <p>8. The manner of easily obtaining information on the cost payable by the consumer for services that the consumer can access under the agreement without the need for a separate agreement and for which the cost payable by the consumer is not included in the minimum cost, if the supplier cannot establish it at the time of entering into the agreement.</p> <p>9. A description of any goods that the supplier provides in connection with the agreement, including any goods that the supplier provides to the consumer free of charge or at a discount as an inducement for entering into the agreement or not cancelling the agreement.</p> <p>10. If the supplier provides goods free of charge or at a discount as an economic inducement to the consumer for entering into the agreement or not cancelling the agreement and if the supplier may be entitled to some payment with respect to those goods if the agreement is cancelled, an estimate made by the supplier in good faith of the retail price of each of those goods and the value of the inducement.</p> <p>11. A statement indicating whether any of the goods that the supplier provides in connection with the agreement are used or reconditioned.</p> <p>12. A statement indicating whether any of the goods that the supplier provides in connection with the agreement are subject to any technological or physical features that restrict their functioning to a service provided by the supplier or another service provider and, if so, a statement of the duration of the restriction.</p> <p>13. If the agreement includes a trade-in arrangement, a statement to that effect, a description of the arrangement and the amount of the trade-in allowance.</p> <p>14. A description of any manufacturer's warranty or other conditions and warranties that apply, at no additional cost, to any goods provided to the consumer free of charge or by sale, whether or not at a discount, in connection with a wireless agreement, including,</p> | <p>8. La manière d'obtenir facilement des renseignements sur le prix à payer par le consommateur pour les services auxquels il a accès aux termes de la convention sans avoir besoin de conclure une convention distincte et dont le prix n'est pas inclus dans le prix minimal, si le fournisseur ne peut pas l'établir au moment de conclure la convention.</p> <p>9. Une description des marchandises que le fournisseur fournit dans le cadre de la convention, le cas échéant, y compris celles qu'il fournit au consommateur gratuitement ou à prix réduit à titre d'incitatif pour que celui-ci conclue la convention ou qu'il s'abstienne de la résilier.</p> <p>10. Si le fournisseur fournit des marchandises gratuitement ou à prix réduit à titre d'incitatif pécuniaire pour que le consommateur conclue la convention ou s'abstienne de la résilier et qu'il peut avoir droit à un paiement à l'égard de ces marchandises si la convention est résiliée, le prix de détail estimatif de chacune des marchandises ainsi que la valeur estimative de l'incitatif, qu'il calcule de bonne foi.</p> <p>11. Une mention indiquant si une des marchandises fournies par le fournisseur dans le cadre de la convention est usagée ou remise à neuf.</p> <p>12. Une mention indiquant si une des marchandises fournies par le fournisseur dans le cadre de la convention est dotée de caractéristiques technologiques ou matérielles qui restreignent son fonctionnement à un service fourni par le fournisseur ou par un autre fournisseur de services et, le cas échéant, une indication de la durée de la restriction.</p> <p>13. Si la convention comprend une convention de reprise, une mention de ce fait, une description de la convention de reprise et le montant de la valeur de reprise.</p> <p>14. Une description de toute garantie du fabricant ou des autres conditions et garanties qui s'appliquent, sans frais supplémentaires, aux marchandises qui sont fournies au consommateur gratuitement ou qui lui sont vendues, que ce soit à prix réduit ou non, dans le cadre d'une convention de services sans fil, précisant notamment :</p> |
|---|--|



- i. what is covered under the warranty,
  - ii. the duration of the warranty, and
  - iii. how the consumer can make a claim under the warranty.
15. The terms and methods of payments payable by the consumer under the agreement, including,
- i. the currency in which amounts are expressed, if not in Canadian currency, and
  - ii. any charges for choosing paper or other formats for bills.
16. The total amount, if any, payable by the consumer before or at the time of entering into the agreement, the minimum amount payable by the consumer for each billing period and the amounts, if any, payable by the consumer at the end of the agreement.
17. The manner of calculating the amounts that the consumer is required to pay to the supplier if the consumer cancels the agreement under section 17.
18. The rights, if any, in relation to cancellations, returns, exchanges and refunds that the supplier agrees the consumer will have in addition to the rights under the *Consumer Protection Act, 2002* and under this Act.
19. All other prescribed matters.

#### Copy of agreement to consumer

(2) A supplier under a wireless agreement shall deliver a copy of the agreement to the consumer as soon as practicable after entering into the agreement or by the prescribed time, if a time is prescribed.

#### Cancellation for non-disclosure

**11.** (1) A consumer under a wireless agreement may cancel it within one year after entering into the agreement if the agreement does not meet the requirements of subsection 10 (1) or if the supplier does not comply with subsection 10 (2).

#### Notice of cancellation

(2) To exercise the right described in subsection (1), the consumer shall give notice to the supplier.

#### Time of cancellation

(3) If a consumer cancels a wireless agreement under this section, then subject to subsection (5), the cancellation takes effect when the consumer gives the notice mentioned in subsection (2).

#### Return of goods

(4) If the consumer received goods from the supplier, either free of charge or at a discount, in connection with the wireless agreement, the supplier may, within 15 days of receiving the notice of cancellation from the consumer, require that the consumer return the goods to the supplier.

- i. ce qui est couvert par la garantie,
  - ii. la durée de la garantie,
  - iii. la manière dont le consommateur peut présenter une réclamation au titre de la garantie.
15. Les modalités et les modes de paiement des sommes à payer par le consommateur aux termes de la convention, y compris :
- i. la devise employée, si les sommes ne sont pas exprimées en dollars canadiens,
  - ii. tous frais associés au choix du support papier ou autre pour les factures.
16. Le montant total à payer par le consommateur au plus tard à la conclusion de la convention, s'il y a lieu, le minimum à payer par le consommateur pour chaque période de facturation et toute somme qu'il doit payer à la fin de la convention.
17. La manière dont s'effectue le calcul des sommes que le consommateur doit payer au fournisseur s'il résilie la convention en vertu de l'article 17.
18. Les droits relatifs aux résiliations, aux retours, aux échanges et aux remboursements que le fournisseur accepte d'accorder au consommateur en plus des droits prévus par la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et par la présente loi.
19. Toute autre question prescrite.

#### Remise d'une copie de la convention au consommateur

(2) Le fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil remet une copie de la convention au consommateur dès que matériellement possible après sa conclusion ou dans le délai prescrit, le cas échéant.

#### Résiliation pour non-divulgaration

**11.** (1) Le consommateur qui est partie à une convention de services sans fil peut la résilier dans l'année qui suit sa conclusion si elle ne répond pas aux exigences du paragraphe 10 (1) ou que le fournisseur ne se conforme pas au paragraphe 10 (2).

#### Avis de résiliation

(2) Pour exercer le droit prévu au paragraphe (1), le consommateur donne un avis au fournisseur.

#### Moment de la résiliation

(3) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil en vertu du présent article, la résiliation prend effet, sous réserve du paragraphe (5), au moment où il donne l'avis prévu au paragraphe (2).

#### Retour des marchandises

(4) Si le consommateur a reçu, gratuitement ou à prix réduit, des marchandises de la part du fournisseur dans le cadre de la convention de services sans fil, le fournisseur peut, dans les 15 jours de la réception de l'avis de résiliation du consommateur, exiger que ce dernier lui retourne les marchandises.

**Time of cancellation**

(5) If the supplier requires the consumer to return goods under subsection (4), the cancellation is not effective until the time that the consumer returns the goods unless otherwise prescribed.

**Effect of cancellation**

(6) If a cancellation of a wireless agreement made under this section has taken effect, the agreement is void and the supplier shall not demand, request or accept payment for services provided to the consumer under the agreement.

**Same**

(7) If a cancellation of a wireless agreement made under this section has taken effect, the agreement is void and the supplier shall refund to the consumer all amounts paid under the agreement within 15 days of the time that the cancellation takes effect and calculated, if applicable, as specified by the regulations made under this Act.

**Period of no billing**

**12.** A supplier under a wireless agreement shall not demand, request or accept payment for the services that the consumer does not receive under the agreement if,

- (a) the supplier has provided goods to the consumer in connection with the agreement;
- (b) the goods are necessary for the consumer to receive the services and are under warranty;
- (c) the consumer has returned the goods for repair or replacement in accordance with the warranty; and
- (d) the supplier has neither provided a replacement to the consumer free of charge for the goods, nor had the goods returned to the consumer once they have been repaired or replaced.

**Notice of exceeding minimum cost**

**13.** A supplier under a wireless agreement shall have a system in place for providing advance notice to the consumer, at a time that is reasonably close to the time at which the consumer accesses services that will result in a cost payable by the consumer in addition to the minimum cost, that the consumer's use of those services will result in the additional cost.

**No unilateral amendment by supplier****Fixed term agreement**

**14.** (1) No supplier under a wireless agreement that is for a fixed term shall amend the agreement unless the consumer agrees to the amendment explicitly and not merely by implication.

**Same**

(2) For the purpose of subsection (1), an acknowledgement that the consumer has received a proposal by

**Moment de la résiliation**

(5) Si le fournisseur exige que le consommateur lui retourne les marchandises en vertu du paragraphe (4), la résiliation ne prend pas effet avant le retour des marchandises, sauf disposition contraire des règlements pris en vertu de la présente loi.

**Effet de la résiliation**

(6) Si la résiliation d'une convention de services sans fil faite en vertu du présent article a pris effet, la convention est nulle, et le fournisseur s'abstient d'exiger, de demander ou d'accepter le paiement de services fournis au consommateur aux termes de la convention.

**Idem**

(7) Si la résiliation d'une convention de services sans fil faite en vertu du présent article a pris effet, la convention est nulle, et le fournisseur rembourse au consommateur toutes les sommes payées aux termes de la convention dans les 15 jours de la prise d'effet de la résiliation et calculées, s'il y a lieu, de la manière précisée dans les règlements pris en vertu de la présente loi.

**Période sans facturation**

**12.** Le fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil ne doit pas exiger, demander ni accepter le paiement de services que le consommateur ne reçoit pas aux termes de la convention si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le fournisseur a fourni des marchandises au consommateur dans le cadre de la convention;
- b) le consommateur a besoin des marchandises pour recevoir les services, et elles sont garanties;
- c) le consommateur a retourné les marchandises pour qu'elles soient réparées ou remplacées conformément à la garantie;
- d) le fournisseur n'a pas fourni gratuitement de marchandises de remplacement ni fait retourner les marchandises réparées ou remplacées au consommateur.

**Avis de dépassement du prix minimal**

**13.** Le fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil doit disposer d'un système qui lui permet de donner au consommateur, à un moment raisonnablement rapproché de celui où il accède à des services qui lui occasionneront des frais à payer en sus du prix minimal, un préavis pour l'avertir que l'utilisation de ces services occasionnera des frais supplémentaires.

**Aucune modification unilatérale du fournisseur****Convention à durée fixe**

**14.** (1) Nul fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil à durée fixe ne doit modifier la convention, sauf si le consommateur accepte la modification expressément et pas seulement de manière tacite.

**Idem**

(2) Pour l'application du paragraphe (1), la confirmation que le consommateur a reçu une proposition du four-

the supplier to amend the wireless agreement does not in itself constitute agreement to the proposal and an agreement by the consumer to an amendment is not valid unless the consumer has received notice of the specifics of the amendment before agreeing to the amendment.

#### **Onus of proof**

(3) For the purpose of subsection (1), the onus of proving that the consumer agrees to an amendment to a wireless agreement lies with the supplier.

#### **Effective date of amendment**

(4) An amendment made in accordance with subsection (1) is effective on the date specified in the amendment.

#### **Copy of amended agreement to consumer**

(5) A supplier under an amended wireless agreement shall deliver a copy of the amended agreement to the consumer within 45 days of the day on which the supplier receives the consumer's explicit agreement to the amendment.

#### **No fixed term agreement**

(6) No supplier under a wireless agreement that is for no fixed term shall amend the agreement unless,

- (a) the agreement authorizes the supplier to amend the agreement by providing a clear and comprehensible written notice that complies with subsection (7) to the consumer at least 30 days and no more than 90 days before the amendment is to come into force; and
- (b) the supplier provides the notice to the consumer in accordance with clause (a).

#### **Notice of amendment**

(7) The notice mentioned in subsection (6) shall include an updated copy of the wireless agreement as it will read if amended and shall set out,

- (a) the provisions of the agreement affected by the amendment showing how they read before the amendment and how they will read if amended;
- (b) the date that the amendment will come into force;
- (c) the fact that the consumer may accept the amendment by taking no action in response to the notice; and
- (d) a statement that the consumer may cancel the agreement in accordance with section 17.

#### **Consumer's rights**

(8) The consumer may accept the amendment mentioned in subsection (6) by taking no action in response to the notice given under that subsection or may cancel the agreement under section 17.

#### **Prior rights and obligations of consumer**

(9) An amendment to a wireless agreement, whether the agreement is for a fixed term or no fixed term, does

not constitute agreement to the proposal and an agreement by the consumer to an amendment is not valid unless the consumer has received notice of the specifics of the amendment before agreeing to the amendment.

#### **Fardeau de la preuve**

(3) Pour l'application du paragraphe (1), il incombe au fournisseur de prouver que le consommateur accepte la modification de la convention de services sans fil.

#### **Date de prise d'effet de la modification**

(4) La modification apportée conformément au paragraphe (1) prend effet à la date précisée dans la version modifiée de la convention.

#### **Remise d'une copie de la convention modifiée au consommateur**

(5) Le fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil remet une copie de la convention modifiée au consommateur dans les 45 jours suivant celui où il reçoit l'acceptation expresse de cette modification par le consommateur.

#### **Convention à durée indéterminée**

(6) Nul fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil à durée indéterminée ne peut modifier la convention, sauf si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la convention autorise la modification par le fournisseur, pourvu que celui-ci remette au consommateur un avis écrit clair et compréhensible qui est conforme au paragraphe (7) au moins 30 jours et au plus 90 jours avant le moment où la modification doit entrer en vigueur;
- b) le fournisseur remet l'avis au consommateur conformément à l'alinéa a).

#### **Avis de modification**

(7) L'avis prévu au paragraphe (6) doit comprendre une version actualisée de la convention de services sans fil telle qu'elle se présentera une fois modifiée et indiquer ce qui suit :

- a) les dispositions de la convention touchées par la modification telles qu'elles se présentent avant la modification et après celle-ci;
- b) la date d'entrée en vigueur de la modification;
- c) le fait que le consommateur peut consentir à la modification en ne prenant aucune mesure en réponse à l'avis;
- d) le fait que le consommateur peut résilier la convention en vertu de l'article 17.

#### **Droits du consommateur**

(8) Le consommateur peut accepter la modification visée au paragraphe (6) en ne prenant aucune mesure en réponse à l'avis remis en application de ce paragraphe ou peut résilier la convention en vertu de l'article 17.

#### **Droits et obligations antérieurs du consommateur**

(9) La modification d'une convention de services sans fil, qu'elle soit à durée fixe ou indéterminée, n'a pas

not retroactively affect rights and obligations acquired by the consumer before the effective date of the amendment.

**No effect on renewal or extension**

(10) A consumer's agreement to an amendment to a wireless agreement shall not constitute agreement to a renewal or extension of the term of the agreement.

**Supplier's disclosure obligations**

(11) Section 9 and subsection 10 (1) apply with necessary modifications to an amendment to a wireless agreement under this section.

**Improper amendment**

(12) If a supplier purports to amend a wireless agreement contrary to this Act and the regulations made under it, the amendment is void.

**Non-application of section**

(13) This section does not apply to an amendment of a wireless agreement if the amendment benefits the consumer and does not increase the consumer's obligations under the agreement.

**No automatic renewal or extension of agreements**

**15.** (1) No supplier under a wireless agreement shall renew or extend the agreement unless the consumer agrees to the renewal or extension explicitly and not merely by implication.

**New agreement**

(2) A wireless agreement that is renewed or extended shall constitute a new wireless agreement and is subject to the requirements that apply to entering into a wireless agreement, including those in sections 9 and 10.

**Improper renewal or extension**

(3) If a supplier purports to renew or extend a wireless agreement contrary to this Act and the regulations made under it, the renewal or extension is void.

**Payments made under improper amendment, renewal or extension**

**16.** If a wireless agreement has been amended, renewed or extended contrary to this Act and the regulations made under it, the supplier shall immediately refund to the consumer all payments that the supplier has accepted or otherwise received from the consumer in respect of the improper amendment, renewal or extension.

**Cancellation by consumer at any time**

**17.** (1) A consumer may, at any time and without any reason, cancel a wireless agreement by giving notice to the supplier.

**Date of cancellation**

(2) The cancellation takes effect on the later of the date the consumer gives notice of cancellation to the supplier

d'effet rétroactif sur les droits et les obligations qu'a acquis le consommateur avant la date de prise d'effet de la modification.

**Aucun effet sur le renouvellement ou la prorogation**

(10) Le fait que le consommateur accepte la modification d'une convention de services sans fil ne constitue pas l'acceptation du renouvellement ou de la prorogation de la convention.

**Obligations de divulgation du fournisseur**

(11) L'article 9 et le paragraphe 10 (1) s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à la modification d'une convention de services sans fil visée au présent article.

**Modification irrégulière**

(12) Si un fournisseur prétend modifier une convention de services sans fil contrairement à la présente loi et à ses règlements, la modification est nulle.

**Non-application de l'article**

(13) Le présent article ne s'applique pas à la modification d'une convention de services sans fil qui profite au consommateur et n'augmente pas ses obligations aux termes de la convention.

**Aucun renouvellement ou prorogation automatiques des conventions**

**15.** (1) Nul fournisseur qui est partie à une convention de services sans fil ne doit renouveler ou proroger la convention sauf si le consommateur accepte le renouvellement ou la prorogation expressément et pas seulement de manière tacite.

**Nouvelle convention**

(2) Toute convention de services sans fil qui est renouvelée ou prorogée constitue une nouvelle convention et est assujettie aux exigences qui s'appliquent à la conclusion d'une convention de services sans fil, y compris celles des articles 9 et 10.

**Prorogation ou renouvellement irréguliers**

(3) Si un fournisseur prétend renouveler ou proroger une convention de services sans fil contrairement à la présente loi et à ses règlements, le renouvellement ou la prorogation sont nuls.

**Paiements effectués aux termes d'une modification, d'une prorogation ou d'un renouvellement irréguliers**

**16.** Si une convention de services sans fil a été modifiée, renouvelée ou prorogée contrairement à la présente loi et à ses règlements, le fournisseur rembourse immédiatement au consommateur tous les paiements relatifs à la modification, à la prorogation ou au renouvellement irréguliers qu'il a acceptés ou autrement reçus.

**Résiliation par le consommateur à tout moment**

**17.** (1) Le consommateur peut, à tout moment et sans aucun motif, résilier la convention de services sans fil en donnant un avis au fournisseur.

**Date de la résiliation**

(2) La résiliation prend effet le dernier en date du jour où le consommateur donne un avis de résiliation au four-

or the date that the consumer specifies in the notice, which date cannot be later than the expiry date of the term of the wireless agreement if the agreement is for a fixed term.

**Effect of cancellation**

(3) Subject to this section, the cancellation terminates the rights and obligation of the parties under the wireless agreement on a go-forward basis from the date on which the cancellation takes effect.

**No goods received free or at a discount, no fixed term agreement**

(4) If the consumer cancels a wireless agreement with no fixed term and in respect of which the supplier provided no goods to the consumer free of charge or at a discount, the supplier shall not charge the consumer a cancellation fee and shall not demand, request or accept payment for the cancellation.

**Same, fixed term agreement**

(5) If the consumer cancels a wireless agreement with a fixed term and in respect of which the supplier provided no goods to the consumer free of charge or at a discount, the maximum amount that the supplier may charge the consumer as a cancellation fee is the lesser of \$50 and an amount representing not more than 10 per cent of the price of the services that were provided for in the agreement but not supplied by the date of cancellation.

**Goods received free or at a discount, no fixed term agreement**

(6) If the consumer cancels a wireless agreement with no fixed term and in respect of which the supplier provided goods to the consumer free of charge or at a discount, the maximum amount that the supplier may charge the consumer as a cancellation fee shall not exceed the amount determined by the following formula:

$$A - (A \times B \div 48)$$

where,

A = the estimate that the supplier has made in good faith of the value of the economic inducement described in paragraph 10 of subsection 10 (1) and that the supplier is required to disclose under that paragraph,

B = the number of months that have elapsed under the agreement until the cancellation, counting the final part of a month, if any, as a whole month.

**Same, fixed term agreement**

(7) If the consumer cancels a wireless agreement with a fixed term and in respect of which the supplier provided goods to the consumer free of charge or at a discount, the maximum amount that the supplier may charge the consumer as a cancellation fee shall not exceed the amount determined by the following formula:

$$A - (A \times B \div C)$$

where,

naisseur et du jour qu'il précise dans l'avis, jour qui ne peut pas être postérieur à celui de l'expiration de la convention de services sans fil si elle est à durée fixe.

**Effet de la résiliation**

(3) Sous réserve du présent article, la résiliation met fin aux droits et aux obligations des parties aux termes de la convention de services sans fil à compter de la date à laquelle la résiliation prend effet.

**Aucune marchandise fournie gratuitement ou à prix réduit : convention à durée indéterminée**

(4) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil à durée indéterminée à l'égard de laquelle le fournisseur ne lui a pas fourni de marchandises gratuitement ou à prix réduit, le fournisseur ne doit pas imposer de frais de résiliation et ne doit pas exiger, demander ni accepter de paiement pour la résiliation.

**Idem : convention à durée fixe**

(5) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil à durée fixe à l'égard de laquelle le fournisseur ne lui a pas fourni de marchandises gratuitement ou à prix réduit, le maximum que le fournisseur peut lui imposer comme frais de résiliation correspond au moindre de 50 \$ et d'un montant qui ne représente pas plus de 10 pour cent du prix des services qui étaient prévus par la convention, mais non encore fournis à la date de la résiliation.

**Marchandises fournies gratuitement ou à prix réduit : convention à durée indéterminée**

(6) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil à durée indéterminée à l'égard de laquelle le fournisseur lui a fourni des marchandises gratuitement ou à prix réduit, le maximum que le fournisseur peut lui imposer comme frais de résiliation ne doit pas dépasser le montant calculé à l'aide de la formule suivante :

$$A - (A \times B \div 48)$$

où :

A = la valeur estimative de l'incitatif pécuniaire visé à la disposition 10 du paragraphe 10 (1), calculée de bonne foi par le fournisseur, que celui-ci est tenu de divulguer en application de cette disposition,

B = le nombre de mois qui se sont écoulés entre le début de la convention et la résiliation, en comptant tout mois incomplet comme un mois entier.

**Idem : convention à durée fixe**

(7) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil à durée fixe à l'égard de laquelle le fournisseur lui a fourni des marchandises gratuitement ou à prix réduit, le maximum que le fournisseur peut lui imposer comme frais de résiliation ne doit pas dépasser le montant calculé à l'aide de la formule suivante :

$$A - (A \times B \div C)$$

où :

A = the estimate that the supplier has made in good faith of the value of the economic inducement described in paragraph 10 of subsection 10 (1) and that the supplier is required to disclose under that paragraph,

B = the number of months that have elapsed under the agreement until the cancellation, counting the final part of a month, if any, as a whole month,

C = the number of months in the term of the agreement, counting the final part of a month, if any, as a whole month.

#### **Costs payable on cancellation**

(8) If the consumer cancels a wireless agreement, whether it is for a fixed term or no fixed term, the supplier shall not charge the consumer any fee, charge, penalty, interest or other amount, other than,

- (a) the cost of any services that the supplier has provided to the consumer under the agreement but for which the consumer has not paid in accordance with the agreement by the date of cancellation; and
- (b) any cancellation fee permitted under subsections (5), (6) and (7).

#### **Right of action if no refund**

**18.** (1) If a consumer cancels a wireless agreement under section 11 or 17 or has made one or more payments under an improper amendment, renewal or extension of a wireless agreement and if the consumer has not received all of the required refund of payments from the supplier and has provided a demand for the amount owing, the consumer may commence an action in the Superior Court of Justice and the amount that the consumer is entitled to claim shall be three times the part of the required refund that the consumer has not received.

#### **Exemplary or punitive damages**

(2) In addition to making an order in an action mentioned in subsection (1), the court may order exemplary or punitive damages or whatever other relief that the court considers proper.

#### **Return of security deposit**

**19.** (1) If a consumer under a wireless agreement cancels the agreement in accordance with this Act and the regulations made under it, the supplier shall return to the consumer the security deposit, if any, paid by the consumer, less the amounts, if any, that the supplier has used to pay outstanding amounts due under the agreement, if the agreement authorizes the supplier to make that use.

#### **Interest**

(2) The amount that the supplier is required to return to the consumer under subsection (1) shall include interest at the rate specified in a Minister's regulation, if any, made under subsection (3).

#### **Minister's regulations**

(3) The Minister may make regulations for the purposes of subsection (2).

A = la valeur estimative de l'incitatif pécuniaire visé à la disposition 10 du paragraphe 10 (1), calculée de bonne foi par le fournisseur, que celui-ci est tenu de divulguer en application de cette disposition,

B = le nombre de mois qui se sont écoulés entre le début de la convention et la résiliation, en comptant tout mois incomplet comme un mois entier,

C = le nombre de mois que compte la durée de la convention, en comptant tout mois incomplet comme un mois entier.

#### **Frais à payer à la résiliation**

(8) Si le consommateur résilie une convention de services sans fil, qu'elle soit à durée fixe ou indéterminée, le fournisseur ne doit pas lui demander de frais, de pénalité, d'intérêts ou de somme quelconque autres que ce qui suit :

- a) s'il y a lieu, le prix des services que le fournisseur a fournis au consommateur aux termes de la convention, mais que le consommateur n'a pas payés conformément à la convention à la date de la résiliation;
- b) s'il y a lieu, les frais de résiliation permis par les paragraphes (5), (6) et (7).

#### **Droit d'introduire une action en l'absence de remboursement**

**18.** (1) Le consommateur qui, d'une part, résilie une convention de services sans fil en vertu de l'article 11 ou 17 ou qui a fait un ou plusieurs paiements aux termes de la modification, de la prorogation ou du renouvellement irréguliers d'une convention de services sans fil et qui, d'autre part, n'a pas reçu du fournisseur tout le remboursement exigé et lui a réclamé la somme qui lui est due peut introduire une action devant la Cour supérieure de justice. Il peut alors demander une somme égale à trois fois la partie du remboursement exigé qu'il n'a pas reçue.

#### **Domages-intérêts exemplaires**

(2) En plus de rendre une ordonnance à l'issue de l'action prévue au paragraphe (1), le tribunal peut accorder des dommages-intérêts exemplaires ou tout autre redressement qu'il estime indiqué.

#### **Restitution du dépôt de garantie**

**19.** (1) Si le consommateur qui est partie à une convention de services sans fil résilie celle-ci conformément à la présente loi et à ses règlements, le fournisseur rend au consommateur le dépôt de garantie que celui-ci a versé, le cas échéant, en soustrayant toute somme qu'il a utilisée pour couvrir les montants en souffrance aux termes de la convention, si la convention l'autorise à le faire.

#### **Intérêts**

(2) La somme que le fournisseur est tenu de rendre au consommateur en application du paragraphe (1) comprend les intérêts au taux que le ministre précise par règlement, le cas échéant, en vertu du paragraphe (3).

#### **Règlements du ministre**

(3) Le ministre peut prendre des règlements pour l'application du paragraphe (2).

**Cancellation by supplier, agreement with security deposit**

**20.** (1) If a consumer under a wireless agreement has paid a security deposit under the agreement, the supplier shall not cancel the agreement for failure to pay outstanding amounts under the agreement when they become due if they do not exceed the amount of the deposit.

**Notice of use of security deposit**

(2) If the supplier uses all or part of a security deposit paid under the agreement to satisfy amounts that the consumer does not pay when they become due, the supplier shall notify the consumer in writing when so using the deposit.

**Cancellation by supplier, amounts owing**

**21.** (1) If a wireless agreement entitles a supplier to cancel the agreement and the supplier cancels the agreement, the supplier shall not charge the consumer, in respect of the cancellation, an amount in excess of the cancellation fee that the supplier would be entitled to charge under subsection 17 (5), (6) or (7) as applicable if the consumer had cancelled the agreement.

**Right of action if no refund**

(2) Section 18 applies with necessary modifications to any refund owing to a consumer by reason of a cancellation of the agreement by the supplier.

## GENERAL

**Offences**

**22.** (1) A person is guilty of an offence if the person,

- (a) contravenes or fails to comply with section 7, subsection 8 (1), (2) or (3), section 9, subsection 10 (1) or (2) or 11 (6) or (7), section 12 or 13, subsection 14 (1), (5) or (6) or 15 (1), section 16 or subsection 17 (4) or (8), 19 (1), 20 (1) or (2) or 21 (1); or
- (b) contravenes or fails to comply with a provision of a regulation made under this Act that the regulation specifies is an offence.

**Corporation**

(2) An officer or director of a corporation is guilty of an offence if he or she fails to take reasonable care to prevent the corporation from committing an offence mentioned in subsection (1).

**Attempt**

(3) Any person who attempts to commit any offence mentioned in subsection (1) is guilty of an offence.

**Penalties**

(4) An individual who is convicted of an offence under this Act is liable to a fine of not more than \$50,000 or to imprisonment for a term of not more than two years less a day, or both, and a corporation that is convicted of an

**Résiliation par le fournisseur : convention avec dépôt de garantie**

**20.** (1) Si le consommateur qui est partie à une convention de services sans fil a versé un dépôt de garantie aux termes de la convention, le fournisseur ne doit pas résilier la convention pour non-paiement de montants en souffrance aux termes de la convention tant que ceux-ci ne dépassent pas le montant du dépôt.

**Avis d'utilisation du dépôt de garantie**

(2) S'il utilise tout ou partie du dépôt de garantie versé aux termes de la convention pour couvrir des montants que le consommateur ne paie pas lorsqu'ils deviennent exigibles, le fournisseur en avise le consommateur par écrit.

**Résiliation par le fournisseur : sommes exigibles**

**21.** (1) S'il résilie une convention de services sans fil qui autorise cette résiliation, le fournisseur ne doit pas demander au consommateur, à l'égard de la résiliation, une somme supérieure aux frais de résiliation qu'il aurait le droit d'imposer en vertu du paragraphe 17 (5), (6) ou (7), selon le cas, si le consommateur avait résilié la convention.

**Droit d'introduire une action en l'absence de remboursement**

(2) L'article 18 s'applique, avec les adaptations nécessaires, à tout remboursement à verser au consommateur en raison de la résiliation d'une convention par le fournisseur.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**Infractions**

**22.** (1) Est coupable d'une infraction la personne qui, selon le cas :

- a) contrevient ou ne se conforme pas à l'article 7, au paragraphe 8 (1), (2) ou (3), à l'article 9, au paragraphe 10 (1) ou (2) ou 11 (6) ou (7), à l'article 12 ou 13, au paragraphe 14 (1), (5) ou (6) ou 15 (1), à l'article 16 ou au paragraphe 17 (4) ou (8), 19 (1), 20 (1) ou (2) ou 21 (1);
- b) contrevient ou ne se conforme pas à une disposition d'un règlement pris en vertu de la présente loi qui précise que cela constitue une infraction.

**Personnes morales**

(2) Est coupable d'une infraction le dirigeant ou l'administrateur d'une personne morale qui ne prend pas de précautions raisonnables pour empêcher la personne morale de commettre une infraction prévue au paragraphe (1).

**Tentative**

(3) Est coupable d'une infraction quiconque tente de commettre une infraction prévue au paragraphe (1).

**Peines**

(4) Le particulier qui est déclaré coupable d'une infraction prévue par la présente loi est passible d'une amende maximale de 50 000 \$ et d'un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour, ou d'une seule de ces peines.

offence under this Act is liable to a fine of not more than \$250,000.

#### Limitation

(5) No proceeding under this section shall be commenced more than two years after the facts upon which the proceeding is based first came to the knowledge of the Director as defined in the *Ministry of Consumer and Business Services Act*.

#### Regulations

**23.** The Lieutenant Governor in Council may make regulations,

- (a) specifying anything in this Act that is described as being prescribed or specified in the regulations made under this Act;
- (b) governing the application or non-application of the *Consumer Protection Act, 2002* or the *Electronic Commerce Act, 2000* or any part of those Acts to this Act;
- (c) defining, for the purposes of this Act and the regulations made under it, any word or expression that is used in this Act but not defined in this Act;
- (d) exempting any supplier, wireless agreement, goods or services, any combination of any of them or any class of any of them from any provision of this Act or the regulations, and prescribing conditions or restrictions that apply in respect of an exemption;
- (e) specifying the form and content of a wireless agreement or any notice, documents or disclosures required under this Act;
- (f) specifying the form, manner and content of any disclosure that this Act requires with respect to a wireless agreement;
- (g) requiring a supplier to provide to a consumer under a wireless agreement notice with respect to roaming and other charges payable by the consumer for using the mobile device from which the consumer can access services under the agreement and governing the notice;
- (h) requiring a supplier to provide to a consumer under a wireless agreement the necessary information to remove limits imposed by particular wireless service providers on using the mobile device from which the consumer can access services under the agreement and governing the information;
- (i) governing the notice that a consumer must provide to a supplier when exercising a right to cancel a wireless agreement under this Act;
- (j) governing rights and obligations of consumers and suppliers, in addition to those specified in this Act, with respect to wireless agreements;

La personne morale qui est déclarée coupable d'une telle infraction est passible d'une amende maximale de 250 000 \$.

#### Prescription

(5) Est irrecevable l'instance introduite en vertu du présent article plus de deux ans après que les faits sur lesquels elle se fonde sont venus à la connaissance du directeur au sens de la *Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises*.

#### Règlements

**23.** Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :

- a) préciser tout ce que la présente loi mentionne comme étant prescrit ou précisé dans ses règlements;
- b) régir l'application ou la non-application à la présente loi de tout ou partie de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* ou de la *Loi de 2000 sur le commerce électronique*;
- c) définir, pour l'application de la présente loi et de ses règlements, tout mot ou expression qui est employé dans la présente loi sans y être défini;
- d) soustraire des fournisseurs, des conventions de services sans fil, des marchandises, des services ou des combinaisons ou catégories de ceux-ci à l'application de dispositions de la présente loi ou de ses règlements et prescrire les conditions ou les restrictions applicables à ces dispenses;
- e) préciser la forme et le contenu des conventions de services sans fil ou des avis ou documents exigés par la présente loi ou des renseignements dont elle exige la divulgation;
- f) préciser la forme et le contenu des renseignements dont la présente loi exige la divulgation à l'égard des conventions de services sans fil et la manière dont ils doivent être divulgués;
- g) exiger que le fournisseur remette au consommateur qui est partie à une convention de services sans fil un avis sur les frais d'itinérance et les autres frais à payer par le consommateur pour utiliser l'appareil mobile au moyen duquel il peut accéder à des services aux termes de la convention et régir cet avis;
- h) exiger que le fournisseur fournisse au consommateur qui est partie à une convention de services sans fil les renseignements nécessaires pour retirer les restrictions imposées par des fournisseurs de services sans fil donnés relativement à l'utilisation de l'appareil mobile au moyen duquel le consommateur peut accéder à des services dans le cadre de la convention et régir ces renseignements;
- i) régir l'avis que le consommateur doit remettre au fournisseur lorsqu'il exerce son droit de résilier une convention de services sans fil en vertu de la présente loi;
- j) régir les droits et les obligations du consommateur et du fournisseur, outre ceux précisés dans la présente loi, relativement aux conventions de services sans fil;



(k) providing for any transitional matter necessary for the effective implementation of this Act or the regulations.

k) prévoir les questions transitoires nécessaires à la mise en application efficace de la présente loi ou de ses règlements.

#### COMMENCEMENT AND SHORT TITLE

##### Commencement

**24. This Act comes into force on the first day of the month that begins on or immediately after the day that is six months after the day this Act receives Royal Assent.**

##### Short title

**25. The short title of this Act is the *Wireless Services Agreements Act, 2012*.**

#### ENTRÉE EN VIGUEUR ET TITRE ABRÉGÉ

##### Entrée en vigueur

**24. La présente loi entre en vigueur le premier du mois qui commence soit à la date qui tombe six mois après le jour où elle reçoit la sanction royale, soit immédiatement après cette date.**

##### Titre abrégé

**25. Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil*.**