



2ND SESSION, 39TH LEGISLATURE, ONTARIO
59 ELIZABETH II, 2010

2^e SESSION, 39^e LÉGISLATURE, ONTARIO
59 ELIZABETH II, 2010

Bill 133

Projet de loi 133

**An Act to provide transparency
and protection for consumers
of wireless telephone services,
smart phone services and
data services in Ontario**

**Loi prévoyant la transparence
des services de téléphone mobile,
de téléphone intelligent et de données
et la protection des consommateurs
de tels services en Ontario**

Mr. Orazietti

M. Orazietti

Private Member's Bill

Projet de loi de député

1st Reading November 16, 2010
2nd Reading
3rd Reading
Royal Assent

1^{re} lecture 16 novembre 2010
2^e lecture
3^e lecture
Sanction royale



EXPLANATORY NOTE

The Bill applies to future performance agreements in respect of wireless telephone, smart phone and data services.

Major features of the Bill include the following:

1. An agreement for wireless telephone service or data service must be expressed in plain language.
2. An agreement must contain certain information with respect to descriptions of services and goods to be provided under the agreement, and statements of all associated costs.
3. A supplier must agree to remove any technological or physical feature that restricts the functioning of the goods to a particular service provider when a consumer pays full price for the goods or when the agreement expires.
4. A supplier must agree to notify a consumer when the consumer has reached 90 per cent of the limit of any particular service under the agreement, as well as when the consumer is about to incur charges for attempting to use a service that is subject to geographical limits outside those limits.
5. No agreement may be amended or renewed without the express consent of the consumer.
6. A consumer may at any time, without any reason, cancel an agreement on giving 30 days notice, and cancellation fees are limited.
7. Rules are established with respect to advertising prices for wireless telephone, smart phone and data service.
8. Pre-paid cards for a fixed amount of service may not be sold if they have an expiry date.
9. The enforcement provisions of the *Consumer Protection Act, 2002* apply to this Act, with necessary modifications.

NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi s'applique aux conventions à exécution différée concernant les services de téléphone mobile, de téléphone intelligent et de données.

Voici les éléments marquants du projet de loi :

1. Une convention concernant un service de téléphone mobile ou un service de données doit être formulée en langage clair et simple.
2. Une convention doit contenir certains renseignements relatifs à la description des services et des marchandises à fournir et des déclarations de tous les coûts qui y sont associés.
3. Le fournisseur doit convenir de retirer toute caractéristique technologique ou matérielle qui limite le fonctionnement des marchandises au recours à un fournisseur de services particulier lorsqu'un consommateur paie ces marchandises au plein prix ou à l'expiration de la convention.
4. Le fournisseur doit convenir d'aviser le consommateur lorsque 90 pour cent du volume maximal d'un service particulier aux termes de la convention a été atteint, ainsi que lorsque le consommateur est sur le point d'engager des frais parce qu'il tente d'utiliser un service faisant l'objet de limites géographiques à l'extérieur de ces limites.
5. Aucune convention ne peut être modifiée ou renouvelée sans le consentement exprès du consommateur.
6. Un consommateur peut, à tout moment et sans motif, résilier une convention en donnant un préavis de 30 jours, auquel cas les droits de résiliation sont limités.
7. Des règles sont établies à l'égard des prix annoncés dans les publicités de services de téléphone mobile, de téléphone intelligent et de données.
8. Les cartes prépayées pour un volume de services fixe ne peuvent pas être vendues si elles sont assorties d'une date d'expiration.
9. Les dispositions d'exécution de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* s'appliquent à la présente loi avec les adaptations nécessaires.

**An Act to provide transparency
and protection for consumers
of wireless telephone services,
smart phone services and
data services in Ontario**

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

Interpretation

1. Words and expressions used in this Act have the same meanings as in the *Consumer Protection Act, 2002*.

Application

2. (1) This Act applies to all future performance agreements in respect of wireless telephone service or data service if the consumer or the supplier is located in Ontario when the agreement is entered into.

Conflict

(2) If there is a conflict between a provision of this Act and a provision of another Act or regulation with respect to the requirements of a future performance agreement, the provision that provides the greatest protection to the consumer prevails.

Requirements

3. (1) A future performance agreement to which this Act applies shall be expressed in plain language that is clear and concise.

Same

(2) In addition to the requirements for future performance agreements in the *Consumer Protection Act, 2002* and the regulations made under it, a future performance agreement to which this Act applies shall set out the following information:

1. A detailed description of each of the services to be provided by the supplier under the agreement and the duration of the agreement.
2. A description of any service offered at a discount and the duration of the discount.
3. The cost for each of the services to be provided under the agreement, including each optional service to be provided.
4. If the cost of the services mentioned in paragraph 3 is payable on a monthly basis, the rate at which the service is charged.

**Loi prévoyant la transparence
des services de téléphone mobile,
de téléphone intelligent et de données
et la protection des consommateurs
de tels services en Ontario**

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

Interprétation

1. Les termes et expressions utilisés dans la présente loi s'entendent au sens de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Champ d'application

2. (1) La présente loi s'applique à toute convention à exécution différée relative à un service de téléphone mobile ou un service de données, à la condition que le consommateur ou le fournisseur se trouve en Ontario au moment où elle est conclue.

Incompatibilité

(2) En cas d'incompatibilité entre une disposition de la présente loi et une disposition d'une autre loi ou d'un règlement à l'égard des exigences d'une convention à exécution différée, la disposition qui offre la meilleure protection au consommateur l'emporte.

Exigences

3. (1) Une convention à exécution différée que vise la présente loi est formulée en langage simple, en termes clairs et concis.

Idem

(2) Outre qu'elle doit respecter les exigences relatives aux conventions à exécution différée énoncées dans la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et dans ses règlements, une convention à exécution différée que vise la présente loi énonce les renseignements suivants :

1. Une description détaillée de chacun des services que doit fournir le fournisseur aux termes de la convention et la mention de la durée de celle-ci.
2. Une description de tout service offert à escompte et la mention de la durée de cette escompte.
3. Le coût de chacun des services à fournir aux termes de la convention, y compris chacun des services facultatifs à fournir.
4. Si le coût d'un service visé à la disposition 3 est payable mensuellement, le taux auquel il est facturé.

5. If the cost of the services mentioned in paragraph 3 is payable on a periodic basis other than a monthly basis, the monthly equivalent of the cost.
6. If the cost of a service varies depending on the circumstances in which the service is used, including circumstances relating to the place or time at which the service is used, an explanation of how the cost varies with those circumstances.
7. A description of any one-time cost charged by the supplier, including any sign-up fee or any cost for any action required on the part of the supplier to activate the service under the agreement.
8. A description of any goods to be provided by the supplier under the agreement, including any goods sold at a discount or offered free of charge on the purchase of the service or services, and a statement of the cost of the goods under the agreement.
9. A statement of the amount that would have been charged by the supplier for the goods mentioned in paragraph 8 if the goods had not been sold at a discount or offered free on the purchase of the service or services.
10. A statement indicating whether the goods mentioned in paragraph 8 are new or used and, if the goods are used, whether they have been reconditioned.
11. A statement indicating whether any goods sold at a discount or offered free on entering into the agreement are subject to any technological or physical feature that restricts the functioning of the goods to a service provided by the supplier or another particular service provider.

Same

(3) In a future performance agreement to which this Act applies, the supplier shall agree to do the following:

1. Remove, free of charge after the agreement expires, any technological or physical feature that restricts the functioning of the goods to a service provided by the supplier or another particular service provider.
2. Remove, free of charge if the consumer pays full price for the goods, any technological or physical feature that restricts the functioning of the goods to a service provided by the supplier or another particular service provider.
3. Alert the consumer when the consumer has reached 90 per cent of the service limit of any particular service under the agreement and is likely to incur additional charges as a result of exceeding the service limit.
4. Alert the consumer when the consumer is likely to incur additional charges as a result of attempting to use a service that is subject to geographical limits outside those limits.

5. Si le coût d'un service visé à la disposition 3 est payable à une fréquence autre que mensuelle, l'équivalent mensuel du coût.
6. Si le coût d'un service varie selon les circonstances de son utilisation, notamment le lieu et le moment, une explication de ces variations.
7. Une description de tous frais ponctuels exigés par le fournisseur, notamment les frais liés aux mesures que celui-ci doit prendre relativement à une mise en service aux termes de la convention.
8. Une description des marchandises que doit fournir le fournisseur aux termes de la convention, y compris les marchandises vendues à escompte ou offertes gratuitement à l'achat du ou des services visés, ainsi qu'une mention du coût de telles marchandises.
9. Une mention du montant qu'aurait exigé le fournisseur pour les marchandises visées à la disposition 8 si celles-ci n'avaient pas été vendues à escompte ou offertes gratuitement à l'achat du ou des services visés.
10. Une mention indiquant si les marchandises visées à la disposition 8 sont neuves ou usagées et, le cas échéant, si elles ont été remises en état.
11. Une mention indiquant si toute marchandise vendue à escompte ou offerte gratuitement à la conclusion de la convention comporte des caractéristiques technologiques ou matérielles qui limitent leur fonctionnement au recours à un service que fournit le fournisseur ou un autre fournisseur de services particulier.

Idem

(3) Dans une convention à exécution différée que vise la présente loi, le fournisseur convient de ce qui suit :

1. Retirer gratuitement, à l'expiration de la convention, toute caractéristique technologique ou matérielle qui limite le fonctionnement des marchandises au recours à un service que fournit le fournisseur ou un autre fournisseur de services particulier.
2. Retirer gratuitement, si le consommateur paie les marchandises au plein prix, toute caractéristique technologique ou matérielle qui limite le fonctionnement des marchandises au recours à un service que fournit le fournisseur ou un autre fournisseur de services particulier.
3. Alerter le consommateur lorsque celui-ci a atteint 90 pour cent du volume maximal d'un service particulier aux termes de la convention et qu'il est susceptible d'engager des frais supplémentaires parce qu'il dépasse la limite établie.
4. Alerter le consommateur lorsque celui-ci est susceptible d'engager des frais supplémentaires parce qu'il tente d'utiliser un service faisant l'objet de limites géographiques à l'extérieur de ces limites.

No automatic renewal

4. No future performance agreement to which this Act applies shall be renewed without the express consent of the consumer before the existing agreement expires.

Amendments

5. (1) No future performance agreement to which this Act applies shall be amended without the express consent of the consumer.

Confirmation

(2) If an agreement is amended in accordance with this section, the supplier shall give the consumer written confirmation of the amendment within 15 days.

Limit on consent to amend

(3) The consent of a consumer to amend an agreement under this section does not constitute consent to renew the agreement.

Cancellation

6. (1) A consumer may at any time, without any reason, cancel a future performance agreement to which this Act applies on giving 30 days notice.

Confirmation

(2) If a consumer cancels a future performance agreement under subsection (1), the supplier shall provide written confirmation to the consumer that the agreement has been cancelled.

Fee

(3) A consumer who cancels an agreement under this section is not liable to pay any cancellation fee that is greater than,

- (a) if payments are payable on a monthly basis, the cost of one month of service under the agreement; or
- (b) if payments are payable on a periodic basis other than a monthly basis, the equivalent of one month of service under the agreement.

Additional fee for agreement involving discounted goods

(4) Despite subsection (3), if a consumer cancels an agreement under which the consumer purchased goods at a discount or received goods free of charge, the supplier may charge an additional cancellation fee that is not greater than the amount calculated in accordance with the following rules:

1. Subtract the amount paid by the consumer for the goods from the amount that would have been charged by the supplier for the goods if the goods had not been sold at a discount or offered free of charge.
2. Divide the amount determined under paragraph 1 by the total duration of the agreement, expressed in months.
3. Multiply the result obtained under paragraph 2 by the number of full months remaining between the

Renouvellement non automatique

4. Aucune convention à exécution différée que vise la présente loi ne doit être renouvelée sans que le consommateur ne donne son consentement exprès avant l'expiration de la convention en vigueur.

Modifications

5. (1) Aucune convention à exécution différée que vise la présente loi ne doit être modifiée sans le consentement du consommateur.

Confirmation

(2) Si une convention est modifiée conformément au présent article, le fournisseur donne au consommateur une confirmation écrite de la modification dans les 15 jours.

Limite du consentement relatif aux modifications

(3) Le fait qu'un consommateur consente à modifier une convention en vertu du présent article ne signifie pas qu'il consent à renouveler la convention.

Résiliation

6. (1) Un consommateur peut, à tout moment et sans motif, résilier une convention à exécution différée que vise la présente loi s'il donne un préavis de 30 jours.

Confirmation

(2) Si un consommateur résilie une convention à exécution différée en vertu du paragraphe (1), le fournisseur lui remet une confirmation écrite de la résiliation.

Droit

(3) Un consommateur qui résilie une convention en vertu du présent article n'est redevable d'aucun droit de résiliation plus élevé que ce qui suit :

- a) si les paiements sont payables mensuellement, le coût d'un mois de services aux termes de la convention;
- b) si les paiements sont payables à une fréquence autre que mensuelle, l'équivalent du coût d'un mois de services aux termes de la convention.

Droit supplémentaire : convention concernant des marchandises à escompte

(4) Malgré le paragraphe (3), si un consommateur résilie une convention aux termes de laquelle il a acheté des marchandises à escompte ou reçu des marchandises gratuitement, le fournisseur peut exiger un droit de résiliation supplémentaire qui ne dépasse pas le montant calculé conformément aux règles suivantes :

1. Soustraire le montant payé par le consommateur pour les marchandises du montant que le fournisseur aurait exigé pour celles-ci si elles n'avaient pas été vendues à escompte ou offertes gratuitement.
2. Diviser le montant déterminé en application de la disposition 1 par la durée totale de la convention, exprimée en mois.
3. Multiplier le résultat obtenu en application de la disposition 2 par le nombre de mois entiers qui res-

date of cancellation and the date on which the agreement expires.

4. The amount calculated under paragraph 3, rounded to the nearest cent, is the maximum additional cancellation fee the supplier may charge under this subsection.

Advertising

7. If a supplier advertises a price for a particular service as part of an advertisement for a future performance agreement to which this Act applies, the supplier shall ensure that the advertisement also contains a more prominent statement of the total cost to the consumer on a monthly or other periodic basis of all services to be provided under the agreement.

Pre-paid cards

8. (1) For the purposes of this section, a pre-paid card is a voucher in any form, including an electronic credit or written certificate, for a fixed amount of service that is to be provided under a future performance agreement to which this Act applies.

No activation date limit

(2) No supplier shall sell or offer to sell a pre-paid card that requires activation by a particular date.

No expiry

(3) No supplier shall sell or offer to sell a pre-paid card that has an expiry date on the future performance of the agreement.

Enforcement

9. Part IX of the *Consumer Protection Act, 2002* (Procedures for Consumer Remedies) applies, with necessary modifications, to remedies claimed in respect of future performance agreements to which this Act applies.

Commencement

10. This Act comes into force on the day it receives Royal Assent.

Short title

11. The short title of this Act is the *Wireless Phone, Smart Phone and Data Service Transparency Act, 2010*.

tent entre la date de résiliation et la date d'expiration de la convention.

4. Le montant calculé en application de la disposition 3, arrondi au cent le plus près, est le droit de résiliation supplémentaire maximal que le fournisseur peut exiger en vertu du présent paragraphe.

Publicité

7. Le fournisseur qui offre un service particulier à un prix donné dans une publicité concernant une convention à exécution différée que vise la présente loi s'assure que la publicité contient également une mention bien en évidence qui indique le total de ce que doit payer le consommateur tous les mois ou à une autre fréquence pour les services à fournir aux termes de la convention.

Cartes prépayées

8. (1) Pour l'application du présent article, une carte prépayée s'entend de tout bon, notamment une pièce écrite ou un crédit électronique, donnant droit à un volume de services fixe qui doit être fourni aux termes d'une convention d'exécution différée que vise la présente loi.

Aucune date limite de mise en service

(2) Aucun fournisseur ne doit vendre ou offrir de vendre une carte prépayée devant être mise en service au plus tard à une date particulière.

Date d'expiration interdite

(3) Aucun fournisseur ne doit vendre ou offrir de vendre une carte prépayée qui précise la date ultime de son exécution.

Exécution

9. La partie IX de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (Procédures relatives aux réparations demandées par le consommateur) s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux réparations demandées à l'égard des conventions à exécution différée que vise la présente loi.

Entrée en vigueur

10. La présente loi entre en vigueur le jour où elle reçoit la sanction royale.

Titre abrégé

11. Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 2010 sur la transparence des services de téléphone mobile, de téléphone intelligent et de données*.