
THE CONSUMER PROTECTION ACT
(C.C.S.M. c. C200)

Cell Phone Contracts Regulation

Regulation 40/2012
Registered April 20, 2012

TABLE OF CONTENTS

Section

1	Definitions
2	Electronic documents
3-6	Contracts not made in person
7-9	Contract amendment, renewal or extension
10-12	Cancellation fees
13-14	Records
15	Administrative penalties
16	Coming into force

SCHEDULE

DEFINITIONS

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Consumer Protection Act*.
(« *Loi* »)

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
(c. C200 de la C.P.L.M.)

Règlement sur les contrats de téléphonie cellulaire

Règlement 40/2012
Date d'enregistrement : le 20 avril 2012

TABLE DES MATIÈRES

Article

1	Définitions
2	Documents électroniques
3-6	Contrats non conclus en personne
7-9	Modification, renouvellement ou prolongation du contrat
10-12	Frais de résiliation
13-14	Documents
15	Sanctions administratives
16	Entrée en vigueur

ANNEXE

DÉFINITIONS

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **contrat non conclu en personne** » Contrat qui est conclu à un moment où le client n'est pas en présence de l'une des personnes suivantes :

a) le fournisseur;

"**contract not made in person**" means a contract made at a time when the customer is not in the presence of any of the following:

- (a) the supplier;
- (b) an employee or agent of the supplier;
- (c) any other person who is authorized by the supplier to act on behalf of the supplier, or who appears to be so authorized. (« contrat non conclu en personne »)

b) un employé ou un représentant du fournisseur;

c) toute autre personne qui est ou semble être autorisée par le fournisseur à agir au nom de celui-ci. ("contract not made in person")

« **Loi** » La *Loi sur la protection du consommateur*. ("Act")

ELECTRONIC DOCUMENTS

Electronic documents must be in suitable format

2 A supplier must ensure that any document or information given or made available to a customer under the Act or this regulation is, if given or made available electronically, in a format that allows a typical customer to readily

- (a) open, read and save the document or information; and
- (b) print a copy of the document or information.

DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Format des documents électroniques

2 Le fournisseur fait en sorte que les documents ou les renseignements électroniques communiqués au client ou mis à sa disposition conformément à la *Loi* ou au présent règlement soient présentés dans un format permettant facilement à un client type :

- a) de les ouvrir, de les lire et de les sauvegarder;
- b) d'en imprimer une copie.

CONTRACTS NOT MADE IN PERSON

Information that supplier must give to prospective customer

3 Before a contract not made in person is entered into, a supplier must, at no additional cost to the prospective customer,

- (a) give or make available to the prospective customer
 - (i) the information required to be set out in the contract under clauses 185(1)(a) to (q) of the Act, and
 - (ii) in the case of a contract made over the Internet, copies of all documents that comprise the contract; and

CONTRATS NON CONCLUS EN PERSONNE

Renseignements que le fournisseur doit communiquer au client éventuel

3 Avant qu'un contrat non conclu en personne n'intervienne entre les parties, le fournisseur doit, gratuitement :

- a) communiquer au client éventuel ou mettre à sa disposition :
 - (i) les renseignements qui, en vertu des alinéas 185(1)a) à q) de la *Loi*, doivent figurer dans le contrat,
 - (ii) dans le cas d'un contrat conclu par Internet, des copies de tous les documents qui le constituent;

(b) give the prospective customer a reasonable opportunity to review the information provided under clause (a) and to ask — and receive answers to — any questions the customer may have, before requesting that the customer enter into the contract.

Copy of contract to be given to customer after contract is made

4 A supplier must give or make available to a customer, at no additional cost to the customer, copies of all documents that comprise the contract within 15 days after a contract not made in person is entered into.

Where no cancellation fee can be charged — cell phone provided by the supplier

5(1) In the case of a contract not made in person in which a cell phone was provided by the supplier to the customer for free or by sale at a reduced cost, sections 198 and 199 of the Act do not apply, and a supplier must not charge any cancellation fee, if

- (a) the supplier fails to satisfy the requirements of sections 3 and 4;
- (b) the customer cancels the contract within 30 days after entering into the contract; and
- (c) the customer returns the cell phone to the supplier in substantially the same condition in which it was received by the customer.

Where no cancellation fee can be charged — no cell phone provided by the supplier

5(2) In the case of a contract not made in person in which a cell phone was not provided by the supplier to the customer for free or by sale at a reduced cost, sections 198 and 199 of the Act do not apply, and a supplier must not charge any cancellation fee, if

- (a) the supplier fails to satisfy the requirements of sections 3 and 4; and
- (b) the customer cancels the contract within 30 days after entering into the contract.

b) donner au client éventuel la possibilité d'examiner ces renseignements, de poser des questions et de recevoir des réponses avant de lui demander de le conclure.

Remise d'une copie du contrat au client après sa conclusion

4 Le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, gratuitement, des copies de tous les documents qui constituent le contrat non conclu en personne, dans les 15 jours suivant la date à laquelle il intervient.

Absence de frais de résiliation — téléphone cellulaire remis au client

5(1) Dans le cas d'un contrat qui n'est pas conclu en personne et en vertu duquel un téléphone cellulaire a été remis au client gratuitement ou à un coût réduit, les articles 198 et 199 de la *Loi* ne s'appliquent pas et le fournisseur ne peut exiger des frais de résiliation si les conditions indiquées ci-après sont réunies :

- a) le fournisseur omet de respecter les exigences des articles 3 et 4;
- b) le client résilie le contrat dans les 30 jours suivant sa conclusion;
- c) le téléphone cellulaire est renvoyé au fournisseur à peu près dans l'état dans lequel le client l'a reçu.

Absence de frais de résiliation — aucun téléphone cellulaire remis au client

5(2) Dans le cas d'un contrat qui n'est pas conclu en personne et en vertu duquel aucun téléphone cellulaire n'a été remis au client gratuitement ou à un coût réduit, les articles 198 et 199 de la *Loi* ne s'appliquent pas et le fournisseur ne peut exiger des frais de résiliation si les conditions indiquées ci-après sont réunies :

- a) le fournisseur omet de respecter les exigences des articles 3 et 4;
- b) le client résilie le contrat dans les 30 jours suivant sa conclusion.

Return of cell phone must be accepted

5(3) A supplier must accept the return of a cell phone in circumstances described in clause (1)(c) if the cell phone is in substantially the same condition in which it was received by the customer.

Supplier cannot accept returned phone and charge cancellation fee

6 For greater certainty, a supplier must not do both of the following:

- (a) accept the return of a cell phone in circumstances described in clause 5(1)(c);
- (b) charge a cancellation fee.

CONTRACT AMENDMENT,
RENEWAL OR EXTENSION

Copy of amendment to be given to customer

7(1) Within 35 days after a contract is amended, the supplier must give or make available to the customer

- (a) a copy of
 - (i) any terms or provisions as amended, or added to or deleted from the contract, by the amendment, or
 - (ii) the contract as amended; and
- (b) a statement as to when the amendment came into force, or will come into force.

Exceptions for subsections 190(2) and 194(3)

7(2) Subsection (1) does not apply in relation to an amendment for which notice was given under subsection 190(2) or 194(3) of the Act.

Acceptation obligatoire du renvoi du téléphone cellulaire

5(3) Le fournisseur accepte le renvoi du téléphone cellulaire dans les circonstances visées à l'alinéa (1)c) si celui-ci est à peu près dans l'état dans lequel le client l'a reçu.

Interdiction d'accepter le renvoi du téléphone cellulaire et d'exiger des frais de résiliation

6 Il demeure entendu que le fournisseur ne peut à la fois accepter le renvoi du téléphone cellulaire dans les circonstances visées à l'alinéa 5(1)c) et exiger des frais de résiliation.

MODIFICATION, RENOUVELLEMENT OU
PROLONGATION DU CONTRAT

Remise d'une copie de la modification du contrat au client

7(1) Dans les 35 jours suivant la modification du contrat, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition :

- a) une copie :
 - (i) des clauses modifiées, ajoutées ou supprimées,
 - (ii) du contrat modifié;
- b) une déclaration indiquant la date à laquelle la modification est entrée ou entrera en vigueur.

Exceptions

7(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux modifications à l'égard desquelles un avis a été donné conformément au paragraphe 190(2) ou 194(3) de la *Loi*.

Contract renewed on different terms

8 If a contract is renewed, and one or more terms or provisions of the contract as renewed differ from the terms or provisions that existed before the renewal, the supplier must give or make available to the customer, within 35 days after the renewal takes effect,

(a) a copy of any terms or provisions that differ from the terms or provisions that existed before the renewal; and

(b) a statement as to the effective date of the renewed contract, and, except if the contract is an indeterminate contract, its termination date.

Contract extended on different terms

9 If a contract is extended, and one or more terms or provisions of the contract as extended differ from the terms or provisions that existed before the extension, the supplier must give or make available to the customer, within 35 days after the extension takes effect,

(a) a copy of any terms or provisions that differ from the terms or provisions that existed before the extension; and

(b) a statement as to the effective date of the extension, and, except if the contract is an indeterminate contract, its termination date.

CANCELLATION FEES

Cancellation fee — fixed term contract with cell phone provided

10 For greater certainty, the maximum amount of the cancellation fee that a supplier may charge under subsection 198(2) of the Act is to be determined by the following formula:

$$\text{Amount} = S - (S \times E / T)$$

In this formula,

S is the amount stated in the contract under clause 185(1)(n) of the Act;

Renouvellement du contrat — clauses différentes

8 Si le contrat est renouvelé et qu'une ou plusieurs de ses clauses diffèrent de celles qui existaient avant le renouvellement, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, dans les 35 jours suivant la prise d'effet du renouvellement :

a) une copie des clauses en question;

b) une déclaration indiquant la date d'entrée en vigueur du renouvellement et, sauf s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, sa date d'expiration.

Prolongation du contrat — clauses différentes

9 Si le contrat est prolongé et qu'une ou plusieurs de ses clauses diffèrent de celles qui existaient avant la prolongation, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, dans les 35 jours suivant la prise d'effet de la prolongation :

a) une copie des clauses en question;

b) une déclaration indiquant la date de prise d'effet de la prolongation et, sauf s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, sa date d'expiration.

FRAIS DE RÉSILIATION

Contrat à durée déterminée — remise d'un téléphone cellulaire

10 Le montant maximal des frais de résiliation que le fournisseur peut exiger en vertu du paragraphe 198(2) de la *Loi* est déterminé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Montant} = S - (S \times E / T)$$

Dans la présente formule :

S représente le montant mentionné dans le contrat conformément à l'alinéa 185(1)n) de la *Loi*;

E is the length of time that has elapsed since the contract began, expressed in months;

T is the length of the contract's term, expressed in months.

Cancellation fee — indeterminate contract with cell phone provided

11(1) The maximum amount of the cancellation fee that a supplier may charge under subsection 199(2) of the Act is to be determined by the following formula:

$$\text{Amount} = S - (S \times E / 48)$$

In this formula,

S is the amount stated in the contract under clause 185(1)(n) of the Act;

E is the length of time that has elapsed since the contract began, expressed in months.

No cancellation fee if negative value

11(2) Where the calculation of the amount in subsection (1) results in a negative value, the amount is deemed to be nil.

Partial month deemed to be entire month

12 For the purpose of calculating the amount of a cancellation fee under the Act or this regulation, in determining the length of time that has elapsed since the contract began, a month that has partially elapsed at the time of cancellation is deemed to be a month completely elapsed.

RECORDS

Records must be complete and accurate

13(1) A supplier must make and maintain complete and accurate records of each contract into which it enters, including the following:

(a) a complete copy of the contract entered into by the customer, including copies of all documents that comprise the contract;

(b) proof that the customer agreed to enter into the contract, whether by the customer's signature or otherwise.

E représente la durée écoulée du contrat, exprimée en mois;

T représente la durée du contrat, exprimée en mois.

Contrat à durée indéterminée — remise d'un téléphone cellulaire

11(1) Le montant maximal des frais de résiliation que le fournisseur peut exiger en vertu du paragraphe 199(2) de la *Loi* est déterminé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Montant} = S - (S \times E / 48)$$

Dans la présente formule :

S représente le montant mentionné dans le contrat conformément à l'alinéa 185(1)n) de la *Loi*;

E représente la durée écoulée du contrat, exprimée en mois.

Valeur négative

11(2) Le montant visé au paragraphe (1) correspond à zéro si le résultat de son calcul donne une valeur négative.

Mois partiellement écoulé

12 En vue du calcul du montant des frais de résiliation visés par la *Loi* ou le présent règlement, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation est assimilé à un mois complet.

DOCUMENTS

Documents complets et exacts

13(1) Le fournisseur établit et conserve des documents complets et exacts à l'égard de chaque contrat qu'il conclut, y compris :

a) une copie complète du contrat conclu par le client, notamment des copies de tous les documents qui le constituent;

b) une preuve indiquant que le client a accepté de le conclure, notamment en le signant.

Document re standard terms or conditions

13(2) Despite clause (1)(a), if a contract includes a document setting out standard terms or conditions that apply to the contract, the supplier is not required to retain a separate copy of that document for the particular contract, if

(a) the document is dated or numbered in a manner that allows the customer and the supplier to readily identify the version of the document that was included in the particular contract; and

(b) the supplier retains a master copy of the document, dated or numbered as described in clause (a), for the period described in section 14.

Contract-specific documents to be retained

13(3) For greater certainty, subsection (2) does not apply to a document containing anything unique or specific to the particular contract, including, without limitation,

(a) signatures, initials or any other handwritten markings; or

(b) annotations or other markings indicating an amendment of a standard term or condition, or of any other term or condition of the contract.

Length of time records must be kept

14 A supplier must retain a record referred to in section 13 for at least three years after the date that the contract expires or is terminated.

ADMINISTRATIVE PENALTIES

Provisions of the Act for which a notice of administrative penalty may be issued

15(1) A notice of administrative penalty may be issued under subsection 136(1) of the Act if a person fails to comply with any of the following provisions of Part XXII (Contracts for Cell Phone Services):

(a) subsection 183(1) (contract must be in writing);

Document — clauses types

13(2) Par dérogation à l'alinéa (1)a), si un contrat inclut un document prévoyant les clauses types qui s'y appliquent, le fournisseur n'est pas tenu de conserver une copie distincte de ce document à l'égard du contrat en question pour autant :

a) d'une part, que le document soit daté ou numéroté d'une façon permettant aux parties de repérer facilement la version qui a été incluse dans le contrat;

b) d'autre part, qu'il conserve un original du document, daté ou numéroté conformément à l'alinéa a), pendant la période visée à l'article 14.

Conservation de documents spécifiques au contrat

13(3) Il demeure entendu que le paragraphe (2) ne s'applique pas au document qui contient des éléments spécifiques au contrat en question, notamment :

a) des inscriptions manuscrites, y compris des signatures et des paraphes;

b) des inscriptions, y compris des annotations, indiquant une modification à une clause type ou à toute autre clause du contrat.

Période de conservation des documents

14 Le fournisseur conserve les documents visés à l'article 13 pendant une période minimale de trois ans suivant l'expiration ou la résiliation du contrat.

SANCTIONS ADMINISTRATIVES

Dispositions de la Loi pouvant faire l'objet d'un procès-verbal de sanction administrative

15(1) Un procès-verbal de sanction administrative peut être remis en vertu du paragraphe 136(1) de la *Loi* si une personne contrevient aux dispositions indiquées ci-après de la partie XXII :

a) le paragraphe 183(1);

(b) subsection 183(2) (copy of contract to be given to customer before contract is made);

(c) subsection 183(3) (copy of contract to be given to customer after contract is made);

(d) subsection 184(2) (minimum monthly cost to be expressed on a monthly basis);

(e) subsection 185(1) (information to be set out clearly and prominently at the beginning of the contract);

(f) subsection 185(2) (minimum monthly cost, etc., must not reflect temporarily reduced amounts);

(g) subsection 186(1) (advertised price must include the minimum monthly cost);

(h) subsection 186(2) (advertisement must emphasize the minimum monthly cost);

(i) section 187 (information supplier must provide before offering additional or extended warranty);

(j) section 189 (supplier cannot unilaterally amend a material term or provision of a contract);

(k) subsection 190(1) (limits on unilateral amendment of a non-material term of provision);

(l) clause 191(1)(c) (customer may cancel contract without penalty if material term or provision unilaterally amended);

(m) subsection 191(2) (customer may cancel contract without penalty — unilateral amendment of a non-material term or provision);

(n) subsection 194(3) (notice to customer of amendment);

(o) section 197 (limits on charges when customer cancels contract);

(p) subsection 200(1) (customer to be notified contract expiry date is near);

b) le paragraphe 183(2);

c) le paragraphe 183(3);

d) le paragraphe 184(2);

e) le paragraphe 185(1);

f) le paragraphe 185(2);

g) le paragraphe 186(1);

h) le paragraphe 186(2);

i) l'article 187;

j) l'article 189;

k) le paragraphe 190(1);

l) l'alinéa 191(1)c);

m) le paragraphe 191(2);

n) le paragraphe 194(3);

o) l'article 197;

p) le paragraphe 200(1);

(q) subsection 201(1) (automatic monthly extensions);

(r) subsection 201(2) (all fees, charges, etc. prohibited);

(s) subsection 202(1) (contract not to be cancelled if security deposit exceeds amount of debt);

(t) subsection 202(2) (supplier to notify customer on using security deposit);

(u) section 203 (return of security deposit);

(v) subsection 204(1) (no payment for services not received due to equipment repair);

(w) section 205 (paper bills at customer's request);

(x) section 206 (records to be kept);

(y) subsection 207(2) (duty to provide information);

(z) subsection 208(1) (information must be clear, understandable and prominently displayed).

q) le paragraphe 201(1);

r) le paragraphe 201(2);

s) le paragraphe 202(1);

t) le paragraphe 202(2);

u) l'article 203;

v) le paragraphe 204(1);

w) l'article 205;

x) l'article 206;

y) le paragraphe 207(2);

z) le paragraphe 208(1).

Provisions of this regulation for which a notice of administrative penalty may be issued

15(2) A notice of administrative penalty may be issued under subsection 136(1) of the Act if a person fails to comply with any of the following provisions of this regulation:

(a) section 2 (electronic documents must be in suitable format);

(b) section 3 (information that supplier must give to prospective customer);

(c) section 4 (copy of contract to be given to customer after contract is made);

(d) subsection 5(3) (return of cell phone must be accepted);

(e) section 6 (supplier cannot accept returned phone and charge cancellation fee);

(f) subsection 7(1) (copy of amendment to be given to customer);

Dispositions du présent règlement pouvant faire l'objet d'un procès-verbal de sanction administrative

15(2) Un procès-verbal de sanction administrative peut être remis en vertu du paragraphe 136(1) de la *Loi* si une personne contrevient aux dispositions indiquées ci-après du présent règlement :

a) l'article 2;

b) l'article 3;

c) l'article 4;

d) le paragraphe 5(3);

e) l'article 6;

f) le paragraphe 7(1);

(g) section 8 (contract renewed on different terms);

g) l'article 8;

(h) section 9 (contract extended on different terms).

h) l'article 9.

Administrative penalty amounts

15(3) The maximum amount of an administrative penalty is as follows:

- (a) first contravention \$1,000;
- (b) second contravention \$3,000;
- (c) third or subsequent
contravention \$5,000.

Montant des sanctions administratives

15(3) Le montant maximal des sanctions administratives est de :

- a) 1 000 \$ pour la première contravention;
- b) 3 000 \$ pour la deuxième contravention;
- c) 5 000 \$ à partir de la troisième contravention.

Form for the notice of administrative penalty

15(4) A notice of administrative penalty must be in Form 1 of the Schedule.

Forme du procès-verbal de sanction administrative

15(4) Le procès-verbal de sanction administrative est établi au moyen de la formule 1 de l'annexe.

COMING INTO FORCE

ENTRÉE EN VIGUEUR

Coming into force

16 This regulation comes into force on the same day that *The Consumer Protection Amendment Act (Cell Phone Contracts)*, S.M. 2011, c. 25, comes into force.

Entrée en vigueur

16 Le présent règlement entre en vigueur en même temps que la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur (contrats de téléphonie cellulaire)*, c. 25 des L.M. 2011.

The Queen's Printer
for the Province of Manitoba

L'Imprimeur de la Reine
du Manitoba

SCHEDULE

(Subsection 15(4))

Form 1

NOTICE OF ADMINISTRATIVE PENALTY

(as provided for in section 136 of *The Consumer Protection Act*)

File #:

Issued to:

Name	Mailing Address	City/Town/R.M.	Postal Code
------	-----------------	----------------	-------------

Amount of penalty:

**Number of
contravention:**

Nature of contravention:

(Specify provision not complied with)

_____	_____ First	_____
_____	_____ Second	_____
_____	_____ Third or subsequent	_____

Reason for issuing this Notice of Administrative Penalty:

Administrative Penalty must be paid in 30 days.

You must pay the penalty indicated above within 30 days after being served with this notice. Make your payment payable to the "Minister of Finance", and include a copy of this notice with your payment. Do not send cash through the mail.

Payment must be mailed or delivered to:

Consumer Protection Office 302-258 Portage Avenue Winnipeg, MB R3C 0B6

Appealing an Administrative Penalty:

You may appeal this Administrative Penalty on one or more of the following bases:

- (a) the finding of non-compliance with the Act or the regulations was incorrect;
- (b) the amount of the penalty was not determined in accordance with the regulations;
- (c) the amount of the penalty is not justified in the public interest.

You must give your notice of appeal to the Director of the Consumer Protection Office within 14 days after you are served with this notice. The appeal may be served personally or may be delivered to the Director of the Consumer Protection Office by a delivery service that provides you with acknowledgment of receipt. If you commence an appeal within that time you do not have to pay this penalty until the Director decides the matter.

ANNEXE



[Paragraphe 15(4)]

Formule 1

PROCÈS-VERBAL DE SANCTION ADMINISTRATIVE

(prévu par l'article 136 de la *Loi sur la protection du consommateur*)

Numéro du dossier :

Remis à :

Nom	Adresse postale	Ville/M.R.	Code postal

Montant de la sanction :

Contravention :

Nature de la contravention :

(Indiquez la disposition non observée)

_____	_____	Première	_____
_____	_____	Deuxième	_____
_____	_____	Troisième ou contravention subséquente	_____

Motifs de remise du présent procès-verbal :

Paiement de la sanction administrative dans les 30 jours

Vous devez payer la sanction administrative mentionnée ci-dessus dans les 30 jours après avoir reçu signification du présent procès-verbal. Le paiement doit être fait à l'ordre du ministre des Finances et être joint à une copie du présent procès-verbal. N'envoyez pas d'argent par la poste.

Le paiement doit être envoyé ou remis à l'adresse suivante :

Office de la protection 258, avenue Portage, bureau 302 Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
du consommateur

Appel

Vous pouvez interjeter appel de la présente sanction administrative pour l'un ou plusieurs des motifs suivants :

- a) la détermination d'une violation de la *Loi* ou des règlements est non fondée;
- b) le montant de la sanction n'a pas été déterminé en conformité avec les règlements;
- c) l'intérêt public ne justifie pas le montant de la sanction.

Votre avis d'appel doit parvenir au directeur de l'Office de la protection du consommateur dans les 14 jours suivant la signification du présent procès-verbal. L'appel peut être signifié à personne ou remis au directeur par un service de messagerie qui vous donnera un accusé de réception. Si vous interjetez appel avant l'expiration du délai, vous n'êtes pas tenu de payer la sanction administrative tant que le directeur n'a pas rendu sa décision.

THE CONSUMER PROTECTION ACT
(C.C.S.M. c. C200)

Cell Phone Contracts Regulation

Regulation 40/2012
Registered April 20, 2012

TABLE OF CONTENTS

Section

1	Definitions
2	Electronic documents
3-6	Contracts not made in person
7-9	Contract amendment, renewal or extension
10-12	Cancellation fees
13-14	Records
15	Administrative penalties
16	Coming into force

SCHEDULE

DEFINITIONS

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Consumer Protection Act*.
(« *Loi* »)

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
(c. C200 de la C.P.L.M.)

Règlement sur les contrats de téléphonie cellulaire

Règlement 40/2012
Date d'enregistrement : le 20 avril 2012

TABLE DES MATIÈRES

Article

1	Définitions
2	Documents électroniques
3-6	Contrats non conclus en personne
7-9	Modification, renouvellement ou prolongation du contrat
10-12	Frais de résiliation
13-14	Documents
15	Sanctions administratives
16	Entrée en vigueur

ANNEXE

DÉFINITIONS

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **contrat non conclu en personne** » Contrat qui est conclu à un moment où le client n'est pas en présence de l'une des personnes suivantes :

a) le fournisseur;

"**contract not made in person**" means a contract made at a time when the customer is not in the presence of any of the following:

- (a) the supplier;
- (b) an employee or agent of the supplier;
- (c) any other person who is authorized by the supplier to act on behalf of the supplier, or who appears to be so authorized. (« contrat non conclu en personne »)

b) un employé ou un représentant du fournisseur;

c) toute autre personne qui est ou semble être autorisée par le fournisseur à agir au nom de celui-ci. ("contract not made in person")

« **Loi** » La *Loi sur la protection du consommateur*. ("Act")

ELECTRONIC DOCUMENTS

Electronic documents must be in suitable format

2 A supplier must ensure that any document or information given or made available to a customer under the Act or this regulation is, if given or made available electronically, in a format that allows a typical customer to readily

- (a) open, read and save the document or information; and
- (b) print a copy of the document or information.

DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Format des documents électroniques

2 Le fournisseur fait en sorte que les documents ou les renseignements électroniques communiqués au client ou mis à sa disposition conformément à la *Loi* ou au présent règlement soient présentés dans un format permettant facilement à un client type :

- a) de les ouvrir, de les lire et de les sauvegarder;
- b) d'en imprimer une copie.

CONTRACTS NOT MADE IN PERSON

Information that supplier must give to prospective customer

3 Before a contract not made in person is entered into, a supplier must, at no additional cost to the prospective customer,

- (a) give or make available to the prospective customer
 - (i) the information required to be set out in the contract under clauses 185(1)(a) to (q) of the Act, and
 - (ii) in the case of a contract made over the Internet, copies of all documents that comprise the contract; and

CONTRATS NON CONCLUS EN PERSONNE

Renseignements que le fournisseur doit communiquer au client éventuel

3 Avant qu'un contrat non conclu en personne n'intervienne entre les parties, le fournisseur doit, gratuitement :

- a) communiquer au client éventuel ou mettre à sa disposition :
 - (i) les renseignements qui, en vertu des alinéas 185(1)a) à q) de la *Loi*, doivent figurer dans le contrat,
 - (ii) dans le cas d'un contrat conclu par Internet, des copies de tous les documents qui le constituent;

(b) give the prospective customer a reasonable opportunity to review the information provided under clause (a) and to ask — and receive answers to — any questions the customer may have, before requesting that the customer enter into the contract.

Copy of contract to be given to customer after contract is made

4 A supplier must give or make available to a customer, at no additional cost to the customer, copies of all documents that comprise the contract within 15 days after a contract not made in person is entered into.

Where no cancellation fee can be charged — cell phone provided by the supplier

5(1) In the case of a contract not made in person in which a cell phone was provided by the supplier to the customer for free or by sale at a reduced cost, sections 198 and 199 of the Act do not apply, and a supplier must not charge any cancellation fee, if

- (a) the supplier fails to satisfy the requirements of sections 3 and 4;
- (b) the customer cancels the contract within 30 days after entering into the contract; and
- (c) the customer returns the cell phone to the supplier in substantially the same condition in which it was received by the customer.

Where no cancellation fee can be charged — no cell phone provided by the supplier

5(2) In the case of a contract not made in person in which a cell phone was not provided by the supplier to the customer for free or by sale at a reduced cost, sections 198 and 199 of the Act do not apply, and a supplier must not charge any cancellation fee, if

- (a) the supplier fails to satisfy the requirements of sections 3 and 4; and
- (b) the customer cancels the contract within 30 days after entering into the contract.

b) donner au client éventuel la possibilité d'examiner ces renseignements, de poser des questions et de recevoir des réponses avant de lui demander de le conclure.

Remise d'une copie du contrat au client après sa conclusion

4 Le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, gratuitement, des copies de tous les documents qui constituent le contrat non conclu en personne, dans les 15 jours suivant la date à laquelle il intervient.

Absence de frais de résiliation — téléphone cellulaire remis au client

5(1) Dans le cas d'un contrat qui n'est pas conclu en personne et en vertu duquel un téléphone cellulaire a été remis au client gratuitement ou à un coût réduit, les articles 198 et 199 de la *Loi* ne s'appliquent pas et le fournisseur ne peut exiger des frais de résiliation si les conditions indiquées ci-après sont réunies :

- a) le fournisseur omet de respecter les exigences des articles 3 et 4;
- b) le client résilie le contrat dans les 30 jours suivant sa conclusion;
- c) le téléphone cellulaire est renvoyé au fournisseur à peu près dans l'état dans lequel le client l'a reçu.

Absence de frais de résiliation — aucun téléphone cellulaire remis au client

5(2) Dans le cas d'un contrat qui n'est pas conclu en personne et en vertu duquel aucun téléphone cellulaire n'a été remis au client gratuitement ou à un coût réduit, les articles 198 et 199 de la *Loi* ne s'appliquent pas et le fournisseur ne peut exiger des frais de résiliation si les conditions indiquées ci-après sont réunies :

- a) le fournisseur omet de respecter les exigences des articles 3 et 4;
- b) le client résilie le contrat dans les 30 jours suivant sa conclusion.

Return of cell phone must be accepted

5(3) A supplier must accept the return of a cell phone in circumstances described in clause (1)(c) if the cell phone is in substantially the same condition in which it was received by the customer.

Supplier cannot accept returned phone and charge cancellation fee

6 For greater certainty, a supplier must not do both of the following:

- (a) accept the return of a cell phone in circumstances described in clause 5(1)(c);
- (b) charge a cancellation fee.

CONTRACT AMENDMENT,
RENEWAL OR EXTENSION

Copy of amendment to be given to customer

7(1) Within 35 days after a contract is amended, the supplier must give or make available to the customer

- (a) a copy of
 - (i) any terms or provisions as amended, or added to or deleted from the contract, by the amendment, or
 - (ii) the contract as amended; and
- (b) a statement as to when the amendment came into force, or will come into force.

Exceptions for subsections 190(2) and 194(3)

7(2) Subsection (1) does not apply in relation to an amendment for which notice was given under subsection 190(2) or 194(3) of the Act.

Acceptation obligatoire du renvoi du téléphone cellulaire

5(3) Le fournisseur accepte le renvoi du téléphone cellulaire dans les circonstances visées à l'alinéa (1)c) si celui-ci est à peu près dans l'état dans lequel le client l'a reçu.

Interdiction d'accepter le renvoi du téléphone cellulaire et d'exiger des frais de résiliation

6 Il demeure entendu que le fournisseur ne peut à la fois accepter le renvoi du téléphone cellulaire dans les circonstances visées à l'alinéa 5(1)c) et exiger des frais de résiliation.

MODIFICATION, RENOUVELLEMENT OU
PROLONGATION DU CONTRAT

Remise d'une copie de la modification du contrat au client

7(1) Dans les 35 jours suivant la modification du contrat, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition :

- a) une copie :
 - (i) des clauses modifiées, ajoutées ou supprimées,
 - (ii) du contrat modifié;
- b) une déclaration indiquant la date à laquelle la modification est entrée ou entrera en vigueur.

Exceptions

7(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux modifications à l'égard desquelles un avis a été donné conformément au paragraphe 190(2) ou 194(3) de la *Loi*.

Contract renewed on different terms

8 If a contract is renewed, and one or more terms or provisions of the contract as renewed differ from the terms or provisions that existed before the renewal, the supplier must give or make available to the customer, within 35 days after the renewal takes effect,

(a) a copy of any terms or provisions that differ from the terms or provisions that existed before the renewal; and

(b) a statement as to the effective date of the renewed contract, and, except if the contract is an indeterminate contract, its termination date.

Contract extended on different terms

9 If a contract is extended, and one or more terms or provisions of the contract as extended differ from the terms or provisions that existed before the extension, the supplier must give or make available to the customer, within 35 days after the extension takes effect,

(a) a copy of any terms or provisions that differ from the terms or provisions that existed before the extension; and

(b) a statement as to the effective date of the extension, and, except if the contract is an indeterminate contract, its termination date.

CANCELLATION FEES

Cancellation fee — fixed term contract with cell phone provided

10 For greater certainty, the maximum amount of the cancellation fee that a supplier may charge under subsection 198(2) of the Act is to be determined by the following formula:

$$\text{Amount} = S - (S \times E / T)$$

In this formula,

S is the amount stated in the contract under clause 185(1)(n) of the Act;

Renouvellement du contrat — clauses différentes

8 Si le contrat est renouvelé et qu'une ou plusieurs de ses clauses diffèrent de celles qui existaient avant le renouvellement, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, dans les 35 jours suivant la prise d'effet du renouvellement :

a) une copie des clauses en question;

b) une déclaration indiquant la date d'entrée en vigueur du renouvellement et, sauf s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, sa date d'expiration.

Prolongation du contrat — clauses différentes

9 Si le contrat est prolongé et qu'une ou plusieurs de ses clauses diffèrent de celles qui existaient avant la prolongation, le fournisseur remet au client ou met à sa disposition, dans les 35 jours suivant la prise d'effet de la prolongation :

a) une copie des clauses en question;

b) une déclaration indiquant la date de prise d'effet de la prolongation et, sauf s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, sa date d'expiration.

FRAIS DE RÉSILIATION

Contrat à durée déterminée — remise d'un téléphone cellulaire

10 Le montant maximal des frais de résiliation que le fournisseur peut exiger en vertu du paragraphe 198(2) de la *Loi* est déterminé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Montant} = S - (S \times E / T)$$

Dans la présente formule :

S représente le montant mentionné dans le contrat conformément à l'alinéa 185(1)n) de la *Loi*;

E is the length of time that has elapsed since the contract began, expressed in months;

T is the length of the contract's term, expressed in months.

Cancellation fee — indeterminate contract with cell phone provided

11(1) The maximum amount of the cancellation fee that a supplier may charge under subsection 199(2) of the Act is to be determined by the following formula:

$$\text{Amount} = S - (S \times E / 48)$$

In this formula,

S is the amount stated in the contract under clause 185(1)(n) of the Act;

E is the length of time that has elapsed since the contract began, expressed in months.

No cancellation fee if negative value

11(2) Where the calculation of the amount in subsection (1) results in a negative value, the amount is deemed to be nil.

Partial month deemed to be entire month

12 For the purpose of calculating the amount of a cancellation fee under the Act or this regulation, in determining the length of time that has elapsed since the contract began, a month that has partially elapsed at the time of cancellation is deemed to be a month completely elapsed.

RECORDS

Records must be complete and accurate

13(1) A supplier must make and maintain complete and accurate records of each contract into which it enters, including the following:

(a) a complete copy of the contract entered into by the customer, including copies of all documents that comprise the contract;

(b) proof that the customer agreed to enter into the contract, whether by the customer's signature or otherwise.

E représente la durée écoulée du contrat, exprimée en mois;

T représente la durée du contrat, exprimée en mois.

Contrat à durée indéterminée — remise d'un téléphone cellulaire

11(1) Le montant maximal des frais de résiliation que le fournisseur peut exiger en vertu du paragraphe 199(2) de la *Loi* est déterminé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Montant} = S - (S \times E / 48)$$

Dans la présente formule :

S représente le montant mentionné dans le contrat conformément à l'alinéa 185(1)n) de la *Loi*;

E représente la durée écoulée du contrat, exprimée en mois.

Valeur négative

11(2) Le montant visé au paragraphe (1) correspond à zéro si le résultat de son calcul donne une valeur négative.

Mois partiellement écoulé

12 En vue du calcul du montant des frais de résiliation visés par la *Loi* ou le présent règlement, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation est assimilé à un mois complet.

DOCUMENTS

Documents complets et exacts

13(1) Le fournisseur établit et conserve des documents complets et exacts à l'égard de chaque contrat qu'il conclut, y compris :

a) une copie complète du contrat conclu par le client, notamment des copies de tous les documents qui le constituent;

b) une preuve indiquant que le client a accepté de le conclure, notamment en le signant.

Document re standard terms or conditions

13(2) Despite clause (1)(a), if a contract includes a document setting out standard terms or conditions that apply to the contract, the supplier is not required to retain a separate copy of that document for the particular contract, if

(a) the document is dated or numbered in a manner that allows the customer and the supplier to readily identify the version of the document that was included in the particular contract; and

(b) the supplier retains a master copy of the document, dated or numbered as described in clause (a), for the period described in section 14.

Contract-specific documents to be retained

13(3) For greater certainty, subsection (2) does not apply to a document containing anything unique or specific to the particular contract, including, without limitation,

(a) signatures, initials or any other handwritten markings; or

(b) annotations or other markings indicating an amendment of a standard term or condition, or of any other term or condition of the contract.

Length of time records must be kept

14 A supplier must retain a record referred to in section 13 for at least three years after the date that the contract expires or is terminated.

ADMINISTRATIVE PENALTIES

Provisions of the Act for which a notice of administrative penalty may be issued

15(1) A notice of administrative penalty may be issued under subsection 136(1) of the Act if a person fails to comply with any of the following provisions of Part XXII (Contracts for Cell Phone Services):

(a) subsection 183(1) (contract must be in writing);

Document — clauses types

13(2) Par dérogation à l'alinéa (1)a), si un contrat inclut un document prévoyant les clauses types qui s'y appliquent, le fournisseur n'est pas tenu de conserver une copie distincte de ce document à l'égard du contrat en question pour autant :

a) d'une part, que le document soit daté ou numéroté d'une façon permettant aux parties de repérer facilement la version qui a été incluse dans le contrat;

b) d'autre part, qu'il conserve un original du document, daté ou numéroté conformément à l'alinéa a), pendant la période visée à l'article 14.

Conservation de documents spécifiques au contrat

13(3) Il demeure entendu que le paragraphe (2) ne s'applique pas au document qui contient des éléments spécifiques au contrat en question, notamment :

a) des inscriptions manuscrites, y compris des signatures et des paraphes;

b) des inscriptions, y compris des annotations, indiquant une modification à une clause type ou à toute autre clause du contrat.

Période de conservation des documents

14 Le fournisseur conserve les documents visés à l'article 13 pendant une période minimale de trois ans suivant l'expiration ou la résiliation du contrat.

SANCTIONS ADMINISTRATIVES

Dispositions de la Loi pouvant faire l'objet d'un procès-verbal de sanction administrative

15(1) Un procès-verbal de sanction administrative peut être remis en vertu du paragraphe 136(1) de la *Loi* si une personne contrevient aux dispositions indiquées ci-après de la partie XXII :

a) le paragraphe 183(1);

(b) subsection 183(2) (copy of contract to be given to customer before contract is made);

(c) subsection 183(3) (copy of contract to be given to customer after contract is made);

(d) subsection 184(2) (minimum monthly cost to be expressed on a monthly basis);

(e) subsection 185(1) (information to be set out clearly and prominently at the beginning of the contract);

(f) subsection 185(2) (minimum monthly cost, etc., must not reflect temporarily reduced amounts);

(g) subsection 186(1) (advertised price must include the minimum monthly cost);

(h) subsection 186(2) (advertisement must emphasize the minimum monthly cost);

(i) section 187 (information supplier must provide before offering additional or extended warranty);

(j) section 189 (supplier cannot unilaterally amend a material term or provision of a contract);

(k) subsection 190(1) (limits on unilateral amendment of a non-material term of provision);

(l) clause 191(1)(c) (customer may cancel contract without penalty if material term or provision unilaterally amended);

(m) subsection 191(2) (customer may cancel contract without penalty — unilateral amendment of a non-material term or provision);

(n) subsection 194(3) (notice to customer of amendment);

(o) section 197 (limits on charges when customer cancels contract);

(p) subsection 200(1) (customer to be notified contract expiry date is near);

b) le paragraphe 183(2);

c) le paragraphe 183(3);

d) le paragraphe 184(2);

e) le paragraphe 185(1);

f) le paragraphe 185(2);

g) le paragraphe 186(1);

h) le paragraphe 186(2);

i) l'article 187;

j) l'article 189;

k) le paragraphe 190(1);

l) l'alinéa 191(1)c);

m) le paragraphe 191(2);

n) le paragraphe 194(3);

o) l'article 197;

p) le paragraphe 200(1);

(q) subsection 201(1) (automatic monthly extensions);

(r) subsection 201(2) (all fees, charges, etc. prohibited);

(s) subsection 202(1) (contract not to be cancelled if security deposit exceeds amount of debt);

(t) subsection 202(2) (supplier to notify customer on using security deposit);

(u) section 203 (return of security deposit);

(v) subsection 204(1) (no payment for services not received due to equipment repair);

(w) section 205 (paper bills at customer's request);

(x) section 206 (records to be kept);

(y) subsection 207(2) (duty to provide information);

(z) subsection 208(1) (information must be clear, understandable and prominently displayed).

q) le paragraphe 201(1);

r) le paragraphe 201(2);

s) le paragraphe 202(1);

t) le paragraphe 202(2);

u) l'article 203;

v) le paragraphe 204(1);

w) l'article 205;

x) l'article 206;

y) le paragraphe 207(2);

z) le paragraphe 208(1).

Provisions of this regulation for which a notice of administrative penalty may be issued

15(2) A notice of administrative penalty may be issued under subsection 136(1) of the Act if a person fails to comply with any of the following provisions of this regulation:

(a) section 2 (electronic documents must be in suitable format);

(b) section 3 (information that supplier must give to prospective customer);

(c) section 4 (copy of contract to be given to customer after contract is made);

(d) subsection 5(3) (return of cell phone must be accepted);

(e) section 6 (supplier cannot accept returned phone and charge cancellation fee);

(f) subsection 7(1) (copy of amendment to be given to customer);

Dispositions du présent règlement pouvant faire l'objet d'un procès-verbal de sanction administrative

15(2) Un procès-verbal de sanction administrative peut être remis en vertu du paragraphe 136(1) de la *Loi* si une personne contrevient aux dispositions indiquées ci-après du présent règlement :

a) l'article 2;

b) l'article 3;

c) l'article 4;

d) le paragraphe 5(3);

e) l'article 6;

f) le paragraphe 7(1);

(g) section 8 (contract renewed on different terms);

g) l'article 8;

(h) section 9 (contract extended on different terms).

h) l'article 9.

Administrative penalty amounts

15(3) The maximum amount of an administrative penalty is as follows:

- (a) first contravention \$1,000;
- (b) second contravention \$3,000;
- (c) third or subsequent
contravention \$5,000.

Montant des sanctions administratives

15(3) Le montant maximal des sanctions administratives est de :

- a) 1 000 \$ pour la première contravention;
- b) 3 000 \$ pour la deuxième contravention;
- c) 5 000 \$ à partir de la troisième contravention.

Form for the notice of administrative penalty

15(4) A notice of administrative penalty must be in Form 1 of the Schedule.

Forme du procès-verbal de sanction administrative

15(4) Le procès-verbal de sanction administrative est établi au moyen de la formule 1 de l'annexe.

COMING INTO FORCE

ENTRÉE EN VIGUEUR

Coming into force

16 This regulation comes into force on the same day that *The Consumer Protection Amendment Act (Cell Phone Contracts)*, S.M. 2011, c. 25, comes into force.

Entrée en vigueur

16 Le présent règlement entre en vigueur en même temps que la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur (contrats de téléphonie cellulaire)*, c. 25 des L.M. 2011.

The Queen's Printer
for the Province of Manitoba

L'Imprimeur de la Reine
du Manitoba

SCHEDULE

(Subsection 15(4))

Form 1

NOTICE OF ADMINISTRATIVE PENALTY

(as provided for in section 136 of *The Consumer Protection Act*)

File #:

Issued to:

Name	Mailing Address	City/Town/R.M.	Postal Code
------	-----------------	----------------	-------------

Amount of penalty:

**Number of
contravention:**

Nature of contravention:
(Specify provision not complied with)

_____ First

_____ Second

_____ Third or subsequent

Reason for issuing this Notice of Administrative Penalty:

Administrative Penalty must be paid in 30 days.

You must pay the penalty indicated above within 30 days after being served with this notice. Make your payment payable to the "Minister of Finance", and include a copy of this notice with your payment. Do not send cash through the mail.

Payment must be mailed or delivered to:

Consumer Protection Office 302-258 Portage Avenue Winnipeg, MB R3C 0B6

Appealing an Administrative Penalty:

You may appeal this Administrative Penalty on one or more of the following bases:

- (a) the finding of non-compliance with the Act or the regulations was incorrect;
- (b) the amount of the penalty was not determined in accordance with the regulations;
- (c) the amount of the penalty is not justified in the public interest.

You must give your notice of appeal to the Director of the Consumer Protection Office within 14 days after you are served with this notice. The appeal may be served personally or may be delivered to the Director of the Consumer Protection Office by a delivery service that provides you with acknowledgment of receipt. If you commence an appeal within that time you do not have to pay this penalty until the Director decides the matter.

ANNEXE



[Paragraphe 15(4)]

Formule 1

PROCÈS-VERBAL DE SANCTION ADMINISTRATIVE

(prévu par l'article 136 de la *Loi sur la protection du consommateur*)

Numéro du dossier :

Remis à :

Nom	Adresse postale	Ville/M.R.	Code postal
-----	-----------------	------------	-------------

Montant de la sanction :

Contravention :

Nature de la contravention :

(Indiquez la disposition non observée)

_____	_____	Première	_____
_____	_____	Deuxième	_____
_____	_____	Troisième ou contravention subséquente	_____

Motifs de remise du présent procès-verbal :

Paiement de la sanction administrative dans les 30 jours

Vous devez payer la sanction administrative mentionnée ci-dessus dans les 30 jours après avoir reçu signification du présent procès-verbal. Le paiement doit être fait à l'ordre du ministre des Finances et être joint à une copie du présent procès-verbal. N'envoyez pas d'argent par la poste.

Le paiement doit être envoyé ou remis à l'adresse suivante :

Office de la protection 258, avenue Portage, bureau 302 Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
du consommateur

Appel

Vous pouvez interjeter appel de la présente sanction administrative pour l'un ou plusieurs des motifs suivants :

- a) la détermination d'une violation de la *Loi* ou des règlements est non fondée;
- b) le montant de la sanction n'a pas été déterminé en conformité avec les règlements;
- c) l'intérêt public ne justifie pas le montant de la sanction.

Votre avis d'appel doit parvenir au directeur de l'Office de la protection du consommateur dans les 14 jours suivant la signification du présent procès-verbal. L'appel peut être signifié à personne ou remis au directeur par un service de messagerie qui vous donnera un accusé de réception. Si vous interjetez appel avant l'expiration du délai, vous n'êtes pas tenu de payer la sanction administrative tant que le directeur n'a pas rendu sa décision.