

OBSERVATIONS

Allocution prononcée par Sophy Lambert-Racine
devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
le lundi 11 février 2013

union
des consommateurs

Observations déposées par :



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue

ACEF Amiante – Beauce – Etchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de l'Île Jésus

ACEF de Lanaudière

ACEF Estrie

ACEF Grand-Portage

ACEF Montérégie-est

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du mémoire

- Sophy Lambert-Racine et Me Marcel Boucher

Avec la collaboration

- du Comité télécommunications, radiodiffusion, inforoute et vie privée

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

L'usage du masculin, dans ces observations, a valeur d'épicène.

Contenu

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	4
OBSERVATIONS (allocution de Sophy Lambert-Racine)	5
ANNEXE : Le Code point par point – propositions de modification.....	15

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, UC travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs*, organisme reconnu par les Nations Unies.

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

Observations (allocution de Sophy Lambert-Racine)

1. Bonjour à tous. Je suis Sophy Lambert-Racine, analyste en matière de télécommunications pour Union des consommateurs.
2. Je vais vous présenter, dans le temps qui nous est alloué, quelques-unes des observations d'UC, concernant l'ébauche de Code présentée par le Conseil.
3. Nous avons de très nombreux commentaires au sujet du présent Code: nous avons certains éléments de fond à présenter, d'autres consistent en des propositions de reformulation en vue de clarifier certains aspects. Puisque le vingt minutes qui nous est accordé est malheureusement nettement insuffisant pour vous faire part de l'ensemble de nos arguments, plusieurs éléments seront expliqués plus en détail dans les annexes. Nous vous invitons donc à prendre également en considération les annexes que nous déposons avec notre présentation.
4. Tout d'abord, je tiens à préciser que même si l'ébauche de Code ne constitue qu'un document de travail et non une prise de position officielle du Conseil sur ce que sera le Code, nous regardons d'un bon œil certaines suggestions relatives aux services prépayés, les avis relatifs aux frais supplémentaires et les outils de surveillance et de gestion de l'utilisation, qui nous apparaissent, dans chacun des cas, des pas dans la bonne direction. Nous croyons en effet que certaines initiatives mentionnées dans ce document pourraient aider à réduire les frustrations des consommateurs en matière de services sans fil.
5. Nous avons évidemment pris connaissance de la mention (à A.4) qui indique que le Code doit être interprété en faveur du consommateur et ne doit en aucun cas l'empêcher du bénéfice d'une autre loi.
6. Nous avons manifesté certaines préoccupations, dans nos observations précédentes, concernant l'inclusion au Code de dispositions touchant les questions contractuelles, qui sont de compétence provinciale; un code touchant ces questions doit absolument, d'après nous, faciliter et améliorer les recours des consommateurs et élargir la gamme des moyens dont ils disposent pour régler leurs litiges. L'intervention du CRTC ne doit pas avoir pour effet de lancer des guerres de compétence ou de validité constitutionnelles qui mettraient en péril l'efficacité de

l'encadrement applicable aux télécoms.

7. Le fait que le Code mentionne la cohabitation avec les lois provinciales existantes va dans ce sens. La mention de « lois plus avantageuses » nous semble par contre problématique, puisqu'elle semble vouloir établir une hiérarchie et qu'elle ouvre la porte aux contestations : qu'est-ce qui constitue un avantage qui « permettrait » l'application d'une loi provinciale? Que faire dans les cas où les protections, mais non les recours ou les remèdes s'équivalent? La coexistence constituerait l'option la plus intéressante pour les consommateurs, qui continueraient de disposer des recours en vertu du droit civil, tout en profitant d'un code qui permet des recours faciles et accessibles pour régler certaines disputes avec leurs fournisseurs. Afin d'éviter toute velléité de hiérarchisation, le Code doit plutôt affirmer clairement qu'il ne peut en aucun cas être interprété comme ayant préséance sur les lois provinciales.

8. Passons aux dispositions proprement dites.

9. Reconnaissons qu'une ébauche reste une ébauche. Même si sur le fond, plusieurs aspects s'avèrent très intéressants pour les consommateurs, plusieurs points méritent précision. Nous profiterons du temps qui nous est accordé aujourd'hui pour vous souligner les passages qui, selon UC, mériteraient certaines modifications; nous soulignerons également les choix qui nous semblent les plus intéressants, lorsqu'une alternative est proposée, et nous suggérerons certaines précisions pour les questions qui ne nous semblent pas suffisamment détaillées.

10. Nous n'aurons pas le temps de passer point par point sur tous les aspects pour lesquels nous avons des commentaires à formuler. Nous tenterons de nous concentrer sur les aspects qui nous préoccupent particulièrement. Plusieurs autres aspects se retrouvent en annexe.

11. L'article A6 porte sur l'« Application du Code sur les services sans fil aux contrats conclus à distance ». L'obligation, pour ce type de transactions, de faire parvenir les modalités complètes nous semble incontournable comme moyen de protéger adéquatement les consommateurs, afin d'éviter les quiproquos avec leurs fournisseurs de service.

12. Comme le Code prévoit une annulation possible en cas de non-réception des modalités, il faudrait songer à dissocier le délai d'annulation de la date d'une réception qui n'aura pas eu lieu, en le fixant, par exemple, à 45 jours de la date de la conclusion du contrat ou à 30 jours de la date à laquelle le consommateur constate que le service (ou le prix, ou autre) n'est pas conforme au contrat. Comme les contrats à distance sont souvent payés, par carte de crédit ou autrement, au moment de l'acceptation, le Code devrait préciser que le commerçant a l'obligation de rembourser tous les montants qu'il pourrait avoir perçus et prévoir une méthode qui permette au consommateur d'être remboursé si le fournisseur est récalcitrant, comme l'a fait par exemple le législateur québécois en prévoyant la rétrofacturation.

13. C1 : Concernant l'administration et l'application du Code, nous avons plusieurs commentaires. UC comprend que le CPRST continuera à se charger des tâches de première ligne, soit de recevoir les plaintes des consommateurs et de trouver des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent avec leur fournisseur de service. Le Code constituera ainsi, en quelque sorte, un outil supplémentaire, à partir duquel le CPRST pourra évaluer la conformité des pratiques aussi bien que des contrats des fournisseurs de service. Un outil que le CPRST devrait, incidemment, pouvoir invoquer d'office (et non seulement quand une plainte « porte » sur le Code).

14. Le CRTC surveillera les tendances générales du marché et interviendra si des pratiques qui ne sont pas conformes au Code deviennent systématiques. Nous comprenons de cela que le CRTC considérera, en quelque sorte, le Code comme un ensemble de conditions de services et que c'est dans cette optique qu'il étudiera les comportements et qu'il sévira, au besoin, contre les délinquants. Cette approche, que nous préconisons, lèverait tout soupçon sur les velléités du CRTC de se substituer aux autorités provinciales chargées de l'application des lois de protection du consommateur.

15. La suggestion que les fournisseurs des services devront présenter un rapport au CRTC démontrant qu'ils se sont conformés au Code est parfaitement justifiée dans cette approche. Pour détecter les situations de non-conformité générale, le CRTC devrait également exercer une veille qui ne se limite pas aux données relevées par le CPRST. Le CRTC devrait, par exemple, se prévaloir sur une base régulière de son pouvoir général de surveillance, en vérifiant le respect des conditions imposées au fournisseur par le biais du Code.

16. Si nous n'avons pas de nouveaux commentaires concernant la nature des remèdes que peut offrir le CPRST, nous avons toutefois des réserves concernant la méthode de dépôt de plainte au CPRST (C3). Nous nous opposons à l'exigence faite au consommateur de contacter systématiquement son fournisseur avant de contacter le CPRST. Comment s'assurer que la plainte a été résolue dans le meilleur intérêt du consommateur et que les exigences du Code ont été respectées? Peut-on réellement s'attendre à ce que tous les consommateurs de services sans fil maîtrisent parfaitement le Code dès son entrée en application? Ou qu'ils soient bien disposés à traiter avec le fournisseur avec lequel ils ont un litige, sachant qu'un tiers indépendant peut les informer et intervenir ?

17. C'est aussi cette connaissance du Code par le consommateur qui semble être présumée lorsqu'on parle de « plainte au sujet d'une question relative au Code ». C'est « au sujet d'un litige avec un fournisseur » que le consommateur s'adressera au CPRST, et c'est à ce dernier qu'il reviendra le plus souvent, d'après nous, de déterminer de la pertinence d'appliquer le Code à une plainte donnée. Nous croyons qu'il devrait être prévu que le consommateur puisse déposer une plainte au CPRST sans que l'obligation de contacter d'abord son fournisseur ne constitue une condition d'ouverture à ce recours. Les données récoltées au sujet de l'application du Code par le CPRST ne seront sinon que fragmentaires et ne permettront pas d'obtenir d'indication exacte si le nombre de plaintes portées au CPRST est réduit, du fait de cette obligation.

18. D1.2 : «Points particuliers à aborder dans le contrat». Nous ne nous attarderons pas ici sur ce point : plusieurs suggestions de clarification sont en annexe.

19. D1.3 : Pour ce qui est des services prépayés, nous avons évidemment une préférence marquée pour l'option 2. Les services prépayés peuvent s'avérer une solution avantageuse pour les petits consommateurs de services sans fil ou les consommateurs à faible revenu. Le fait d'interdire les dates d'expiration aux crédits achetés leur permettra d'éviter les situations fâcheuses où les crédits achetés sont perdus, ou d'éviter que des consommateurs aient à en racheter, mois après mois, pour ne pas perdre ce qu'ils ont déjà payé, un supplément dont ils n'ont pas plus besoin.

20. D2.1 : Pour les « Modifications apportées aux contrats par les fournisseurs de services », on remarque une grave omission. Aucune distinction n'a été prévue entre les contrats à durée déterminée et indéterminée; aucune distinction n'a non plus été prévue entre les éléments essentiels ou déterminants et les éléments accessoires d'un contrat. L'option présentée propose la possibilité pour le fournisseur d'indiquer au contrat les éléments pouvant faire l'objet de modification, sans nuance à ce qui a trait à la nature des changements pouvant être apportés.

21. Nous suggérons que soit ajoutée une disposition prévoyant que les éléments déterminants du contrat ne puissent en aucun cas être modifiés dans le cours d'un contrat à durée déterminée. Les éléments déterminants ne pouvant être modifiés par un fournisseur seraient notamment: la nature du bien ou du service, le prix du bien ou du service ou la durée du contrat. Pour toute modification aux éléments déterminants qui réduisent l'obligation du commerçant et augmente celle du consommateur, ce dernier doit avoir la possibilité de mettre fin à son contrat, et ce, sans avoir, évidemment à payer quelques frais de résiliation que ce soit, s'il avise son fournisseur au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur des changements.

22. D2.2 : Nous supportons, avec quelques réserves, le principe proposé concernant les modifications aux politiques de confidentialité et d'utilisation équitable. Toutefois, nous suggérons quelques précisions, en annexe.

23. Évidemment, s'il y a des changements importants prévus à la politique d'utilisation équitable, le consommateur devrait disposer des droits que nous avons suggérés à l'option D2, puisque ces changements pourraient avoir un impact sur la nature du service offert. Nous reviendrons plus loin sur ces politiques.

24. D3.1 : Pour ce qui est des annulations (ou des résiliations), nous supportons bien entendu le principe : c'est au consommateur qu'il revient de choisir la date de la fin du service. Nous croyons que l'option 1 est préférable, que l'annulation doit être effective à partir de la date d'envoi de l'avis ou à celle qu'indique le consommateur. Néanmoins, la date de transmission de l'avis est selon nous la meilleure formulation, puisqu'elle garantit que tous les modes de communication soient autorisés. La difficulté pour le consommateur de vérifier la date de réception (ou même la réception en elle-même) devrait justifier le rejet de cette option.

25. D3.3 : « Calcul des frais de résiliation anticipée ». L'option 2 détaille de façon plus précise le calcul de frais qui peuvent être imposés en cas de résiliation. Cette option, malgré sa complexité, a l'avantage d'éviter le flou qui affecte l'option 1.

26. Néanmoins, l'option 1 indique que les seuls frais de résiliation applicables sont calculés en fonction de l'appareil subventionné (plutôt que de « l'incitatif économique » retenu à l'option 2). La prise en compte du prix de l'appareil subventionné permettant, contrairement à celui des « incitatifs économiques », un calcul un rien objectif, aussi imparfait soit-il, c'est cet élément seul qui devrait être retenu pour le calcul de frais de résiliation. Il serait en effet absurde que le fournisseur puisse exiger des frais pour un service qu'il offrait gratuitement, et qu'il considérerait comme un incitatif économique, mais qu'il n'offrira justement plus vu la résiliation du contrat. Et pour lequel rien ne dit que le consommateur aurait opté si des frais y avaient été liés.

27. Dans tous les cas, nous ne voyons pas la pertinence d'indiquer que le consommateur doit payer les frais pour l'ensemble des services fournis jusqu'à la date d'annulation : selon nous, cela relève de l'évidence et cette mention pourrait être exclue afin d'alléger le texte et d'éviter la confusion chez le consommateur : payer les services consommés ne constitue pas une pénalité. (L.P.C. 214.7; R. 79.10)

28. D3.4 : Pour le « Renouvellement automatique du contrat » : l'option 1 nous semble la plus satisfaisante et la plus simple, puisqu'elle permet des avertissements systématiques, peu importe la longueur du contrat.

29. D4.3 : Nous sommes bien conscients de l'état du marché actuel. Nous sommes par contre tout aussi conscients du sens de certains mots. Nous nous opposons sans réserve à l'utilisation du terme « illimité » pour qualifier un service qui comporte dans les faits des limites, quelles qu'elles soient.

30. Nous sommes heureux de constater que le Bureau de la concurrence partage notre avis sur la question. Le fait d'interdire formellement l'usage de ce terme pour des services qui sont ou qui peuvent être limités nous semble une issue préférable pour le consommateur et la seule option logique, l'explication par le commerçant des limites applicables à un service illimité ne nous semblant pas répondre à cette condition.

31. Cela dit, les politiques d'utilisation équitable, même si elles ne peuvent servir à imposer des limites à un service illimité, mériteraient certainement d'être précisées, afin de fermer définitivement la porte à un arbitraire inacceptable.

32. D5.1 : « Avis relatifs aux frais supplémentaires ». Nous saluons la proposition de standardiser la production et l'envoi sans frais d'avis d'utilisation par message texte, une pratique qui n'est pas systématique à tous les fournisseurs de service, mais qui mérite d'être plus répandue. Cependant, nous avons indiqué dans nos observations initiales que ces avertissements devraient également être disponibles par d'autres moyens que par message texte. Même si nous maintenons notre position à ce sujet, nous considérons que la proposition faite va dans la bonne direction.

33. Nous suggérons que tous les avis d'utilisation indiquent le pourcentage d'utilisation restant, et non seulement la quantité restante. Dans le cas des données, une indication en mégaoctets ou en gigaoctets seulement est à éviter, puisque certains consommateurs peuvent avoir de la difficulté à comprendre à quoi correspondent les différentes unités de mesure utilisées par l'industrie. L'utilisation du pourcentage pour indiquer la proportion utilisée, en plus d'indiquer le nombre de mégaoctets ou de gigaoctets restants, nous semble une approche satisfaisante. De plus, lorsque l'utilisateur atteint 100 % de sa limite d'usage, un mécanisme devrait être prévu pour récolter le consentement du consommateur, concernant l'imposition de frais excédentaire, avant de poursuivre la fourniture du service demandé.

34. D5.2 «Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation». Nous supportons tout à fait que soient rendus obligatoirement disponibles les outils de surveillance et de gestion de l'utilisation indiqués au Code. Nous avons quelques propositions pour bonifier les outils prévus. L'outil de surveillance de l'utilisation doit fournir une information à jour, exacte et en temps réel. Le fournisseur devrait également rendre disponible une application mobile qui permet de faciliter l'accès à cette information, ou d'en gérer l'utilisation.

35. «Capacité de fixer un plafond pour les factures mensuelles». La proposition dans le Code nous semble très intéressante, qui devrait être prévue par défaut sur l'appareil. Nous avons quelques suggestions de bonification en annexe.

36. «Capacité de restreindre les fonctions à la demande». Nous croyons que l'exigence selon laquelle le «fournisseur désactive par défaut les services de données sur un appareil fourni à un consommateur non abonné à un forfait de données» est insuffisante. Dans un contexte où le marché semble être enclin à inclure des données par défaut dans les forfaits, cette exigence ne s'appliquerait qu'à une quantité limitée de clients. De plus, la limite mensuelle peut facilement être atteinte si le consommateur ne prend pas connaissance de certaines notions de base, notamment le fait que des données peuvent être transférées même s'il n'utilise pas sciemment son appareil.

37. Nous croyons que tous les consommateurs qui se procurent un appareil intelligent doivent être avisés par leur fournisseur de cet état de fait au moment de l'achat ; l'accès aux données devrait être désactivé par défaut sur tous les appareils et les fournisseurs devraient seulement activer les données après l'achat, si le consommateur a expressément mentionné qu'il souhaite accéder immédiatement à Internet via le réseau mobile de son fournisseur.

38. D6.1 : Il nous semble parfaitement logique que le commerçant qui vend une garantie qui en recoupe certaines autres dont le consommateur bénéficie déjà gratuitement mentionne à ce consommateur l'existence et la portée de ces garanties, afin que le consommateur puisse évaluer correctement ce pour quoi il paye. C'est pourquoi le commerçant a, en vertu de la L.P.C., l'obligation d'informer le consommateur aussi bien sur la garantie du fabricant que sur la garantie légale. Nous proposons que le Code retienne aussi cette approche.

39. D6.2 : Nous considérons que les exigences ci-dessous concernant la suspension des frais de service lors des réparations ne sont pas suffisamment sévères.

40. Point 2 : La suspension des frais pour les services devrait être effective dès lors que l'appareil est couvert par une garantie, y compris la garantie légale.

41. Point 4 : Si la réparation requise n'est pas couverte par la garantie, nous considérons quand même qu'il serait injuste de forcer le consommateur à payer pour des services qu'il ne reçoit pas, en plus d'avoir à payer pour la réparation. En somme, nous considérons que si un appareil brisé est potentiellement couvert par une garantie légale et que le consommateur sollicite les services de son fournisseur pour la réparation, il serait logique que soient suspendus les frais pour les services qu'il ne peut recevoir pendant la réparation de son

appareil. Nous suggérons donc la suppression de cette condition, qui désavantage indûment le consommateur.

42. D7 : «Déverrouillage». Nous supportons le fait que l'ébauche du Code propose de réglementer le déverrouillage des appareils. Nous applaudissons également les positions du Bureau de la concurrence à ce sujet et abondons dans le même sens. Le déverrouillage devrait être, non pas un droit pour les consommateurs, mais une obligation pour les entreprises. Tous les appareils vendus après la mise en application du Code devraient être déverrouillés par défaut. Pour les appareils pour lesquels la subvention est arrivée à une fin ou qui ne sont pas subventionnés, mais qui ont été achetés avant l'application du Code, la méthode offerte par le fournisseur pour déverrouiller l'appareil devrait dans tous les cas être gratuite et le déverrouillage ne devrait jamais influencer la validité des différentes garanties offertes.

43. Nous avons également quelques précisions à suggérer au résumé personnalisé, que vous pourrez trouver en annexe.

44. Pour terminer, UC a remarqué la présence de définitions suite au résumé personnalisé de l'information. Il est difficile d'établir si ces définitions servent seulement à expliquer le résumé personnalisé et le contenu du Code, ou si ces définitions devront également être utilisées obligatoirement dans la production des résumés personnalisés, et si ces définitions devront également être utilisées pour la rédaction des contrats.

45. Si l'un des objectifs du Conseil est d'assurer la disponibilité d'information claire pour les consommateurs par le biais des termes uniformes dans le résumé personnalisé, ils devront également être utilisés tout autant dans les contrats, à défaut de quoi une forme de confusion risque de se maintenir. Dans tous les cas, vu la multiplicité de termes employés au sein de l'industrie, nous serions entièrement ouvert à l'idée d'imposer une standardisation du vocabulaire pour faciliter la compréhension des consommateurs de tout acabit.

46. Ceci conclut nos commentaires et suggestions concernant certains éléments qui devraient d'après nous être modifiés au Code. Je vous invite à nouveau à prendre connaissance du document complet, dans lequel vous trouverez notamment la nouvelle formulation proposée pour l'ensemble des articles pour lesquels nous suggérons des corrections.

47. Je suis maintenant disponible pour répondre à vos questions.

ANNEXE :

Le Code point par point – propositions de modification

La présente annexe détaille les commentaires d'Union des consommateurs sur le Code proposé et soumet les modifications que nous estimons pertinent d'apporter à certaines dispositions.

A1 et A2 : Nous sommes entièrement d'accord avec les positions proposées par l'ébauche, qui prévoient que tous les fournisseurs et tous les types de contrat seraient régis par le présent Code.

A3 : « Application du Code sur les services sans fil aux services prépayés et postpayés ». Même si certains aspects ou certaines dispositions du Code ne trouveraient pas application pour les services prépayés, nous considérons que l'option 1 est tout de même la plus satisfaisante, puisqu'elle évite la création d'un code parallèle pour les services prépayés et évite la confusion que pourrait créer chez les consommateurs des ensembles de règles distincts. Le mode de facturation ne devrait pas constituer un critère qui justifie une protection plus ou moins grande des consommateurs. L'intégration de l'ensemble des services garantit qu'un maximum d'aspects du Code sera applicable à chaque type de service. La prudence exigerait, en fait, que les modes de facturation soient ignorés comme élément de distinction; en vertu de A1 et A2, tous les fournisseurs et tous les services seraient couverts. Si on devait malgré tout le spécifier, nous nous permettons de soumettre qu'une intégration à l'article A2 en vue de le compléter permettrait de simplifier le Code et d'éliminer A3.

<p>A3. Application du Code sur les services sans fil aux services prépayés et postpayés</p>	<p>Le Code sur les services sans fil vise également les services offerts suivant un paiement à l'utilisation et d'autres types de services payables à l'avance (« services prépayés »), ainsi que les services payables à la réception de la facture (« services postpayés »).</p>
<p>A2. Application du Code sur les services sans fil aux services à durée déterminée ou indéterminée</p>	<p>Le Code sur les services sans fil vise les services sans fil prévus aux termes d'un contrat d'une durée déterminée, par exemple un contrat de trois ans, («services d'une durée déterminée ») et les services sans fil fournis pour une période indéterminée, par exemple sur une base mensuelle («services mensuels »), <u>et ce, peu importe le mode de facturation.</u></p>

A4 : Attendu qu'il faut favoriser l'accès par les consommateurs au plus grand éventail de recours possible en cas de litige avec les fournisseurs de service, nous estimons que le Code doit veiller à écarter toute tentation d'une utilisation en vue de faire déclarer inapplicables certains des droits ou des recours que peuvent prévoir d'autres lois, provinciales ou fédérales. Nous estimons que le Code, en déclarant ouvertement ses intentions de compatibilité, sans suggérer quelque forme de hiérarchie, pourrait aider à écarter ce risque.

<p>A4. Application du Code sur les services sans fil dans les provinces où il existe des lois ayant un contenu similaire</p>	<p>Le Code sur les services sans fil doit être interprété en faveur du consommateur et ne doit en aucun cas être interprété comme ayant <u>préséance sur</u> empêcher le consommateur de bénéficier d'une loi ou d'un règlement fédéral ou provincial <u>qui vise la protection des consommateurs soit plus avantageux pour lui.</u> <i>[Remarque : Cela s'applique dans un contexte où coexistent le Code sur les services sans fil et les lois provinciales de protection des consommateurs.]</i></p>
---	---

A6 : Afin de compléter et de corriger les modalités d'annulation en cas de non remise par le fournisseur des modalités complètes, nous proposons ce qui suit.

Nous proposons aussi de préciser à A6 l'obligation du fournisseur de rembourser les sommes qui auraient pu être payées par le consommateur ainsi qu'un mode de remboursement dans les cas où le fournisseur serait récalcitrant.

<p>A6. Application du Code sur les services sans fil aux contrats conclus à distance</p>	<p>Le Code sur les services sans fil s'applique aux «contrats à distance », notamment les contrats conclus par téléphone ou en ligne. Le fournisseur de services doit faire parvenir au consommateur les modalités complètes du contrat à distance au plus tard 15 jours après l'acceptation du contrat. Si le fournisseur de services ne le fait pas ou fait parvenir des modalités qui ne concordent pas avec celles qui ont été convenues au départ, le consommateur dispose de 30 jours à compter du moment où il reçoit les modalités complètes du contrat, <u>ou, s'il n'a pas reçu les modalités, de 45 jours de la date de la conclusion du contrat ou de 30 jours à compter de la date à laquelle il constate que les modalités appliquées ne concordent pas avec celles qui ont été convenues au départ,</u> pour annuler celui-ci sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée ou une autre pénalité.</p> <p><u>Le fournisseur devra rembourser au consommateur toute somme versée d'avance. En cas d'inexécution, le consommateur pourra recourir à la rétrofacturation ou à tout mode de remboursement équivalent.</u></p>
---	--

B1 : Pour la mise en œuvre du Code, l'option 1 nous semble plus satisfaisante. Si l'objectif du Conseil est de permettre aux consommateurs d'utiliser le Code afin d'être mieux informés et de comprendre le fonctionnement, leurs droits et leurs recours au sujet de leurs services de télécommunication, il nous paraît logique d'éviter une implantation graduelle du Code, qui rendrait laborieuses les activités de promotion et de communication liée à l'entrée en vigueur des nouvelles règles, en plus de semer la confusion auprès des consommateurs.

B2 : Le Code devrait s'appliquer à tous les nouveaux contrats, ainsi qu'à tous les contrats qui font l'objet de modification, à compter de la date de la modification. Nous constatons qu'aucune des options ne spécifie de moments précis pour l'application aux contrats à durée indéterminée. Il devrait selon nous s'appliquer, un mois après son entrée en vigueur, à tous les contrats à durée indéterminée. Nous suggérons donc un ajout en ce sens.

<p>B1. Date de la mise en œuvre</p>	<p>Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur six mois après la date de sa publication.</p>
<p>B2. Mise en œuvre dans le cas des nouveaux contrats et des contrats existants</p>	<p>Option3 : Une fois en vigueur, le Code sur les services sans fil s'appliquera aux nouveaux contrats ainsi qu'aux contrats modifiés ou renouvelés <u>après</u> à la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil ou ultérieurement.</p> <p><u>Le Code s'appliquera, à compter du mois suivant son entrée en vigueur, à tous les contrats à durée indéterminée.</u></p> <p>Seules les dispositions suivantes du Code sur les services sans fil s'appliqueront aux contrats <u>à durée déterminée</u> existants: <i>À déterminer.</i></p>

C1 : Pour faire suite à nos représentations relativement à l'article C1, voici le libellé que nous proposons. Afin d'alléger le texte du Code, nous proposons incidemment de retirer de cet article la présentation du CPRST et son adresse Web.

<p>C1. Administration et application du Code sur les services sans fil, y compris les mécanismes assurant la conformité</p>	<p>Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (« CPRST ») administrera le Code sur les services sans fil, et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») sera responsable de son application.</p> <p>Le CPRST est une organisation indépendante qui s'emploie à résoudre les plaintes des consommateurs portant sur des services de télécommunication, de concert avec les fournisseurs de services concernés.</p> <p>Le CPRST traitera et résoudra les plaintes des consommateurs qui considèrent avoir été traités d'une manière qui n'est pas conforme avec <u>en appliquant</u> le Code sur les services sans fil. Le CPRST recueillera des données au sujet des plaintes déposées <u>qui présentent un</u> lien avec le Code sur les services sans fil, et ces données figureront dans le rapport annuel du CPRST sur le site Web www.ccts-cprst.ca.</p> <p>Le CRTC surveillera les tendances qui se dégagent des plaintes présentées <u>qui ont un</u> en lien avec le Code sur les services sans fil et, en cas de non-conformité générale, prendra les mesures nécessaires pour que les fournisseurs de services respectent le Code sur les services sans fil. Les fournisseurs de services devront, au plus tard un mois après l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil, présenter un rapport au CRTC dans lequel ils démontreront que leurs pratiques sont conformes au Code sur les services sans fil.</p>
--	---

C3 : Pour faire suite à nos représentations relativement à l'article C3, voici le libellé que nous proposons. Afin d'alléger le texte du Code, nous proposons incidemment de retirer de cet article les références qui, idéalement, devraient se retrouver ailleurs, plus en évidence. Si nous suggérons d'ajouter « au CPRST » dans la première phrase, c'est en vue d'éviter d'indiquer au consommateur que le seul recours dont il dispose en cas de problème avec un fournisseur de services sans fil est celui qui est prévu au Code, soit le recours au CPRST. Un consommateur pourra légitimement vouloir s'adresser à une autre instance, qui pourrait lui offrir un plus vaste éventail de procédures ou de remèdes.

<p>C3. Nouveau : Pour les consommateurs: comment déposer une plainte concernant le Code sur les services sans fil</p>	<p>Si vous souhaitez porter plainte <u>au CPRST</u> au sujet d'une question relative au Code sur les <u>aux services sans fil</u>, <u>vous pouvez essayer tenter</u> d'abord de régler le problème directement avec votre fournisseur de services. <u>Sinon, ou Si si</u> votre tentative ne porte pas fruit, communiquez <u>directement</u> avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du mandat et de la procédure de règlement des différends du CPRST, vous pouvez consulter le site Web ou communiquer avec l'organisme. Voici les renseignements utiles à cet effet :-</p> <table data-bbox="527 777 1429 903"> <tr> <td>Adresse postale :-</td> <td>Numéro sans frais : 1-888-221-1687</td> </tr> <tr> <td>Case postale 81088</td> <td>ATS : 1-877-782-2384</td> </tr> <tr> <td>Ottawa (Ontario) K1P 1B1</td> <td>Courriel : response@ects-cprst.ca</td> </tr> <tr> <td>Site Web : www.ects-cprst.ca</td> <td>Télécopieur : 1-877-782-2924</td> </tr> </table>	Adresse postale :-	Numéro sans frais : 1-888-221-1687	Case postale 81088	ATS : 1-877-782-2384	Ottawa (Ontario) K1P 1B1	Courriel : response@ects-cprst.ca	Site Web : www.ects-cprst.ca	Télécopieur : 1-877-782-2924
Adresse postale :-	Numéro sans frais : 1-888-221-1687								
Case postale 81088	ATS : 1-877-782-2384								
Ottawa (Ontario) K1P 1B1	Courriel : response@ects-cprst.ca								
Site Web : www.ects-cprst.ca	Télécopieur : 1-877-782-2924								

D1.2 : Pour les sections qui traitent de certains « Points particuliers à aborder dans le contrat afin de garantir qu'il soit complet », nous avons certaines suggestions en lien avec la formulation proposée, qui pourrait, à notre avis, porter à confusion.

Les sous-sections sont nommées «description des services» (d), «coût de l'appareil» (f) et «coût mensuel du service» (e). Dans la section « coût de l'appareil » est prévue la description du bien. Pour clarifier le tout, nous soumettons que les sections devraient être uniformisées.

Dans la section concernant le coût du service (e), nous proposons que devraient être inscrits les principaux tarifs payables à l'usage (soit notamment : messages textes, messages photo et vidéo, prix des données, lien vers les prix d'appels interurbains et les tarifs en itinérance). Les tarifs pour utilisation excédentaire valide au moment de la conclusion du contrat devraient également être spécifiés dans cette section, ce qui sensibilisera les consommateurs aux risques d'être aux prises avec une facture salée, s'il dépasse l'usage mensuel permis.

Dans la section «coût de l'appareil» (f), nous considérons pertinent qu'il soit indiqué à côté de «montant de la subvention à payer chaque mois», «qui ne peut excéder la valeur de l'appareil divisé par le nombre de mois de l'entente».

L'expression «Coût ponctuel» (g) nous semble mal choisie, et susceptible de suggérer la récurrence. C'est en consultant la version anglaise du document qui indiquait «one-time cost» que nous avons compris ce que visait cette mention. L'usage d'une expression plus précise serait selon nous préférable; nous suggérons par exemple «frais unique». Quelques exemples pourraient aussi aider à la compréhension par le consommateur.

Au sujet de la « Modification et modalités du contrat » (i), une formulation nous semble susceptible de porter à confusion : la mention «les circonstances permettant l'annulation ou la modification et de contrat... » est floue et semble laisser entendre que le consommateur ne peut pas annuler son contrat en tout temps. Nous croyons qu'il serait plus utile de séparer clairement les droits de modification et ceux qui découlent de son exercice.

De même, une mention du droit de résiliation devrait accompagner celle (j) des frais qui peuvent s'y appliquer.

Pour ce qui est de la formulation générale de cette disposition, il nous semblerait qu'une exigence d'indication claire et précise, plutôt qu'une obligation « d'aborder » certains points, offrirait une meilleure protection aux consommateurs et que l'évaluation du respect de cette disposition serait du même coup facilitée. Nous proposons donc aussi une modification en ce sens.

<p>D1.2 Points particuliers à aborder <u>qui doivent être indiqués clairement</u> dans le contrat afin de garantir qu'il soit complet</p>	<p>Pour assurer que le contrat soit clair et complet, il doit aborder <u>préciser clairement</u> les points suivants, <u>lorsqu'applicables</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Coordonnées du fournisseur de services : Nom, adresse, numéro de téléphone et site Web du fournisseur de services, ainsi que les coordonnées de son service à la clientèle. b. Coordonnées du consommateur : Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel, si le consommateur a fourni ces renseignements. c. Endroit : L'endroit et la date où l'accord a été conclu. d. Description des services : <u>Description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat, incluant la durée du contrat et la date d'expiration. Utilisation prévue selon le forfait, y compris les limites s'il y a lieu.</u> e. Coûts mensuels du des services : Coût mensuel minimal <u>de chacun des services faisant l'objet du contrat</u>; tarif promotionnel et durée de celui-ci, le cas échéant; utilisation prévue selon le forfait, y compris les limites s'il y a lieu; coût mensuel total; <u>tarifs payables à l'usage, tarifs pour usages excédentaires, etc.</u> f. Description Coût de l'appareil : Description de tout appareil fourni dans le cadre du contrat, précisant s'il s'agit d'un appareil neuf ou remis à neuf, s'il est verrouillé, Coût de l'appareil: son prix de détail, la subvention dont il fait l'objet (le cas échéant) et le montant de la subvention à payer à chaque mois, <u>qui ne peut excéder la valeur de l'appareil divisée par le nombre de mois de l'entente.</u> g. Coûts ponctuels Frais uniques : <u>description et montant des frais imposés lors de la conclusion du contrat ou de l'activation du service, etc.</u> h. Modalités de paiement i. Modifications des modalités du contrat : Les circonstances permettant l'annulation ou la modification du contrat par le consommateur <u>ou le fournisseur, et les droits qui en découlent.</u> j. Annulation, <u>résiliation</u>, expiration et renouvellement des modalités du contrat, y compris la durée du contrat et la date d'expiration, ainsi que les droits de résiliation, les frais de résiliation anticipée, le cas échéant, et la méthode de calcul de ces frais. k. Autres renseignements : Comment obtenir des renseignements sur les tarifs des services offerts suivant un paiement à l'utilisation et sur d'autres services auxquels le consommateur n'est pas abonné, sur le Code sur les services sans fil, sur le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) et sur la façon de déposer une plainte auprès du CPRST.
--	--

D1.3 : Pour faire suite à nos représentations relativement à l'article D1.3, nous réitérons notre préférence pour l'option 2. Puisque le Code prévoit l'interdiction des dates d'expiration, la mention « y compris la période d'utilisation » nous apparaît superflue et contradictoire. Nous suggérons donc son retrait. Nous suggérons aussi de compléter la mention portant sur les frais de rachat.

<p>D1.3 Autres renseignements relatifs aux services prépayés</p>	<p>Option 2 : Avant la conclusion d'un accord pour des services prépayés par carte prépayée, le fournisseur de services doit informer le consommateur des conditions qui s'appliquent au solde du compte prépayé, y compris la période d'utilisation, et expliquer comment le consommateur peut vérifier le solde de son compte prépayé. Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte ou le certificat prépayés. Le fournisseur de services doit indiquer s'il impose des frais pour l'achat d'un solde de compte prépayé et, le cas échéant, en indiquer le montant. Le fournisseur de services sans fil ne peut pas imposer de date d'expiration aux crédits achetés pour l'utilisation des services prépayés.</p>
---	--

D1.4, D1.5 : L'idée du résumé personnalisé est intéressante, mais une méthode de fonctionnement devra être prévue pour les contrats conclus à distance. Le terme signature devrait par conséquent être évité. Par exemple, nous suggérons la possibilité que soit présenté au consommateur, avant son acceptation de l'entente, un résumé personnalisé, qui devrait être disponible en format électronique et aisément imprimable.

Nous tenons cependant à spécifier que la copie du contrat doit dans tous les cas être fournie de façon à ce qu'elle puisse être lisible et accessible au moment de l'achat. En d'autres termes, si, en magasin, le consommateur souhaite obtenir une copie imprimée, elle doit être disponible immédiatement.

Puisque le Code mentionne les politiques connexes, l'obligation prévue à D1.5 d'en fournir copie pourrait avantageusement faire mention dudit Code.

<p>D1.4 Nouveau : Résumé personnalisé de l'information</p>	<p>Avant de signer <u>conclure</u> un contrat, le consommateur doit recevoir un résumé personnalisé qui décrit comment les principales modalités du contrat s'appliquent dans son cas. Le format et le contenu du résumé sont précisés à la fin du présent document.</p>
<p>D1.5 Comment et quand fournir le contrat et les politiques connexes</p>	<p>Une copie permanente du contrat et de toutes les politiques connexes, <u>y compris le présent Code</u>, doit être fournie avant le début de la prestation des services. Le consommateur peut obtenir une copie imprimée du contrat sur demande, sans frais supplémentaires. Le contrat doit être disponible sur demande dans d'autres formats, sans frais supplémentaires, pour répondre aux besoins des personnes handicapées.</p>

D2.1 : Pour faire suite à nos représentations relativement à l'article D2.1, nous suggérons un ajout à la disposition proposée par l'Option 2. Notamment, une mention voulant que les éléments déterminants du contrat ne pourront en aucun cas être modifiés dans le cours d'un contrat à durée déterminée, et des exemples de ce que comprennent ces éléments essentiels.

Certaines entreprises ayant pour habitude de « donner avis » au consommateur en affichant une mention sur leur site Internet, il pourrait être bon de prévoir la « transmission » de l'avis de modification.

En outre, concernant la disposition parlant de préavis, il serait pertinent de mentionner que l'avis porte sur les modifications à venir plutôt que sur les modifications apportées.

<p>D2.1 Modifications apportées aux contrats par le fournisseur de services</p>	<p>Le fournisseur de services peut modifier les modalités du contrat à condition que 1) le contrat précise les éléments qui peuvent être modifiés et 2) le fournisseur de services donne <u>transmette</u> au consommateur, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des modifications, un préavis écrit qui précise les modifications <u>à être</u> apportées et leur date d'entrée en vigueur.</p> <p>Si les modifications accroissent les obligations du consommateur <u>ou limitent ses droits</u> ou <u>qu'elles</u> réduisent les obligations du fournisseur de services, le consommateur peut refuser les modifications ou annuler <u>ou de résilier</u> le contrat sans frais ou pénalité pécuniaire en envoyant un avis écrit à cet effet au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur des modifications.</p> <p><u>Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, le fournisseur ne pourra se réserver le droit de modifier un élément essentiel du contrat, notamment la nature ou le prix des biens ou services faisant l'objet du contrat, la durée du contrat, le cas échéant, etc.</u></p>
---	--

D2.2 : Afin que le texte indique clairement que les consommateurs doivent être avisés personnellement, par opposition, par exemple, à une simple déclaration sur le site Internet du fournisseur, et à l'avance des modifications que ce dernier compte apporter à ses politiques, nous proposons les modifications qui suivent.

Puisque la modification de politiques peut affecter les modalités du contrat, les politiques de modification, **si** elles doivent faire l'objet d'une disposition distincte, devraient alors indiquer clairement que le consommateur peut exercer, en cas de modification aux politiques, les droits que lui reconnaît l'article D2.1.

<p>D2.2 Modifications aux politiques de confidentialité, d'utilisation équitable, etc.</p>	<p>Le fournisseur de services doit divulguer les modifications <u>qu'il entend apporter</u> apportées aux politiques de confidentialité et aux autres politiques qui s'appliquent au contrat (p.ex., politique d'utilisation équitable) et en aviser <u>personnellement et explicitement</u> les consommateurs. Le fournisseur de services doit publier ces politiques de manière accessible et aviser les consommateurs des modifications <u>prévues</u> apportées aux politiques au moins 30 jours <u>et pas plus de 90 jours</u> avant <u>leur</u> l'entrée en vigueur des modifications.</p> <p><u>En cas de modification par le fournisseur de ses politiques, le consommateur peut exercer les droits que lui confère l'article d.2.1.</u></p>
---	--

D3.1 : Pour faire suite à nos représentations relativement à l'article D3.1, nous proposons que l'article D3.1 se lise comme suit. De plus, puisque les articles qui suivent parlent du droit de mettre fin au contrat, l'utilisation du terme résiliation semblerait plus appropriée.

<p>D3.1 Date d'entrée en vigueur de l'annulation/<u>résiliation</u></p>	<p>Le consommateur peut annuler/<u>résilier</u> ses services en tout temps en envoyant un avis au fournisseur de services. L'annulation/<u>résiliation</u> entre en vigueur à la date <u>de transmission</u> de l'avis, ou à une date ultérieure précisée par le consommateur.</p>
--	--

D3.2 : Pour faire suite à nos représentations relativement à la mention du paiement des services fournis avant la date de la résiliation anticipée parmi les frais de résiliation, nous proposons que l'article D3.2 soit modifié pour se lire comme suit, et que la mention des services fournis jusqu'à la date de l'annulation ou de la résiliation soit retirée des articles suivants. Nous suggérons aussi de remplacer « il ne doit payer » par « il ne doit se faire imposer », ce qui exprime plus clairement, à notre avis que le fournisseur n'a pas à les exiger. Cela nous semble préférable à une mention qui suggérerait que le consommateur n'a pas à les payer.

<p>D3.2 Application de frais de résiliation anticipée</p>	<p>Si le consommateur annule/<u>résilie</u> son contrat avant terme, il ne doit <u>se faire imposer payer</u>, outre le <u>prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation/résiliation</u>, aucuns frais, aucune pénalité, aucun intérêt ou montant autre que les frais de résiliation anticipée décrits ci-dessous.</p>
--	---

D3.3 : Pour faire suite à nos représentations relativement à la définition de l'« incitatif économique », qui doit selon nous être restrictive, nous proposons que l'article D3.3 soit modifié pour se lire comme suit :

<p>D3.3 Calcul des frais de résiliation anticipée</p>	<p>Des frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer aux services sans fil d'une durée déterminée ou mensuels :</p> <p>Services d'une durée déterminée : Si le consommateur a reçu un incitatif économique et annule/<u>résilie</u> son contrat d'une durée déterminée avant la fin de la période d'engagement, les frais d'annulation/<u>résiliation</u> ne peuvent pas dépasser le total des montants suivants : 1) le prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation et 2) le solde de l'incitatif économique. Au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services réduit automatiquement le solde de l'incitatif économique par un montant égal chaque mois. Le montant de la réduction correspond à la valeur de l'incitatif économique pour la durée déterminée des services divisé par le nombre de mois de la période d'engagement. On calcule donc le montant des frais d'annulation/<u>résiliation</u> au moyen de la formule suivante : (incitatif économique) x (nombre de mois restants / nombre de mois total du contrat). Si le consommateur n'a pas reçu d'incitatif économique et annule/<u>résilie</u> son contrat d'une durée déterminée avant la fin de la période d'engagement, les frais d'annulation/<u>résiliation</u> correspondent au total de : 1) le prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation et 2) le plus petit des montants suivants: 50 \$ ou 10 % du tarif mensuel pour les mois restants de la période d'engagement.</p> <p>Services mensuels : Si le consommateur annule/<u>résilie</u> un service mensuel, les frais d'annulation/<u>résiliation</u> correspondent au total des services fournis jusqu'à la date d'annulation et au solde de l'incitatif économique. Chaque mois au cours d'une période de 48 mois, le fournisseur de services doit automatiquement réduire le solde de l'incitatif économique par un montant minimal fixe. Ce crédit mensuel minimal correspond à la valeur de l'incitatif économique initial divisé par 48. On calcule donc le montant des frais d'annulation/<u>résiliation</u> au moyen de la formule suivante : (incitatif économique) – [(incitatif économique) x (nombre de mois depuis le début du contrat / 48)]. Si le fournisseur de services n'a pas donné d'incitatif économique au consommateur à la signature du contrat de services mensuels, les frais d'annulation correspondent alors au prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation.</p> <p><u>Le seul incitatif économique qui peut servir au calcul de l'indemnité de résiliation est le montant de la remise qui a été consentie au consommateur sur le prix de vente d'un bien acheté à l'occasion de la conclusion du contrat et qui est nécessaire à l'utilisation du service faisant l'objet du contrat.</u></p>
--	---

D3.4 : Pour faire suite à nos représentations, nous retenons l'option 1 de l'article D3.4. Nous proposons par contre une modification mineure, soit de remplacer l'avis « d'annulation » par le consommateur par un avis de terminaison, qui nous semble plus approprié.

<p>D3.4 Renouvellement automatique du contrat</p>	<p>La présente section s'applique uniquement aux contrats de services sans fil d'une durée déterminée. Un contrat d'une durée déterminée se renouvelle automatiquement chaque mois, à sa date d'expiration, selon les modalités originales, à moins que le consommateur n'avise le fournisseur de services sans fil d'annuler les <u>de mettre fin aux</u> services. Le fournisseur de services communique avec le consommateur 90, 60 et 30 jours avant la fin du contrat pour s'assurer que le consommateur comprend que le contrat sera automatiquement renouvelé chaque mois à moins d'un avis contraire du consommateur.</p>
--	--

D4.1 En toute honnêteté, nous ne sommes pas certains de comprendre ce que vise l'expression « publicité intégrée par renvoi dans un contrat ». Une clarification dans la version finale du Code serait essentielle. Si l'objectif était de faire référence aux expressions ou nominations de nature publicitaires citées dans un contrat, comme le terme employé pour qualifier un type de forfait, par exemple, nous n'avons aucune objection à ce que le CPRST et le CRTC reçoivent des plaintes et surveillent les tendances en la matière. Dans tous les cas, le prix total des biens et des services devrait toujours être indiqué dans toute publicité, et être mis en évidence, comme le prévoit la L.P.C. Nous proposons donc une reformulation en ce sens. Les termes « frais imposés par le gouvernement » mériteraient eux aussi d'être précisés, afin d'éviter tout conflit avec la LPC, qui ne permet d'exclure d'un prix annoncé, outre les taxes, que «les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique» (224 LPC et 91.8 du Règlement d'application)

<p>D4.1 Prix annoncés</p>	<p>Toute publicité intégrée par renvoi dans un contrat doit préciser le montant mensuel total que le consommateur doit payer <u>pour le bien ou le service annoncé et mettre en évidence ce total</u>. La publicité doit indiquer si le prix annoncé comprend la taxe de vente et les frais imposés par le gouvernement <u>une loi fédérale ou provinciale qui exige la perception de frais directement du consommateur pour être remis à une autorité publique</u>.</p>
--------------------------------------	--

D4.2 Nous sommes d'accord avec le principe qui veut que le consommateur ne paie pas pour quelque chose qu'il n'a pas demandé. Par souci de clarté, nous changerions donc le terme « achetés » par « demandés ». Nous comprenons que cette disposition concerne tous les frais qui peuvent être imposés par le fournisseur, incluant notamment ceux qu'il pourrait réclamer pour les messages texte à tarification supplémentaire. En somme, nous appuyons cette proposition.

<p>D4.2 Services sans fil et frais non sollicités</p>	<p>Le fournisseur de services n'imposera pas de frais pour un appareil ou des services que le consommateur n'a pas expressément <u>demandés</u> achetés.</p>
--	--

D4.3 : Nous suggérons qu'une section soit dédiée spécifiquement à la politique d'utilisation équitable. Le fait de parler dans une même section de services illimités et de politique d'utilisation équitable semble être une reconnaissance qu'une pratique qui s'apparente à de la fausse représentation est une pratique acceptable.

Comme nous le mentionnions dans nos observations, nous nous opposons sans réserve à l'utilisation du terme « illimité » pour qualifier un service qui comporte dans les faits des limites d'usage, quelles qu'elles soient, une position que semble par ailleurs partager le Bureau de la concurrence. Nous proposons donc que l'article 4.3 indique clairement cette position.

Cela dit, les politiques d'utilisation équitable, même si elles ne peuvent servir à imposer des limites à un service illimité, mériteraient certainement d'être précisées, afin de fermer définitivement la porte à un arbitraire inacceptable. Les exigences indiquées dans la deuxième partie de la section 4.3, et que nous suggérons de transférer à 4.4, nous semblent satisfaisantes.

<p>D4.3 Nouveau : « Forfaits illimités »</p>	<p>Un fournisseur de services qui offre un « forfait illimité » <u>ne peut imposer aucune limite à ce forfait</u> doit expliquer, au moment de la vente et dans le résumé personnalisé de l'information, si des limites s'appliquent au « forfait illimité » et si le fournisseur de services <u>ni</u> se réserve le droit de transférer le consommateur vers un « forfait limité » si le consommateur dépasse <u>certaines</u> limites d'utilisation.</p>
<p>D4.4 Politiques d'utilisation équitable</p>	<p>Le fournisseur de services doit aussi expliquer clairement dans ses politiques d'utilisation équitable quel niveau d'utilisation entraînera l'application de la politique, décrire les conséquences de cette application pour le consommateur et mettre en œuvre des politiques internes et tenir des dossiers pour être en mesure de démontrer qu'il a appliqué ses politiques d'utilisation équitable de manière raisonnable.</p>

D5.1 : La standardisation des avis de frais supplémentaires étant souhaitable, nous proposons, conformément à ce que nous annoncions dans nos observations, quelques modifications visant à assurer une efficience accrue.

À la dernière phrase du premier paragraphe, plutôt que d'indiquer que l'avis est envoyé, « à moins que le consommateur n'ait choisi de ne pas en recevoir », nous suggérons « à moins que le consommateur ait choisi explicitement de se désabonner du service », de façon à ce que l'activation par défaut de ce paramètre soit garantie à tous les consommateurs.

Concernant les avis relatifs aux frais d'itinérance, nous suggérons d'ajouter l'obligation d'avis lors de tout changement de zone qui a une incidence sur les frais applicables, plutôt que lors d'un simple passage hors des frontières canadiennes.

Nous considérons que l'avis précisant les tarifs d'itinérance pour les services de voix, de données et de messagerie texte devrait indiquer que certains usages, tels que la transmission de messages avec photos ou vidéo ou l'utilisation d'une option de télé mobile à l'étranger, peuvent entraîner, par exemple, des frais de transmission de données; une pratique commune au Canada, soit celle d'utiliser une tarification qui ne prend pas nécessairement en considération le total de données transmises, pourrait être tenue pour acquise par les consommateurs et sa non-application en itinérance leur entraîner de désagréables surprises.

<p>D5.1 Avis de frais supplémentaires</p>	<p>La présente section s'applique lorsqu'un consommateur : 1) est abonné à un plan à utilisation limitée et/ou 2) peut encourir des frais supplémentaires.</p> <p>Le fournisseur de services doit renseigner le consommateur sur la manière d'obtenir de l'information au sujet des tarifs applicables aux services qui peuvent entraîner des frais supplémentaires.</p> <p>Le fournisseur de services transmet des messages textes d'avis au consommateur dans chacune des situations suivantes, à moins que le consommateur n'ait choisi de ne pas en recevoir <u>explicitement de se désabonner du service</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque le consommateur atteint 50 %, 80 % et 100 % de la limite d'utilisation prévue par son forfait de services sans fil au cours d'un cycle de facturation. Le message envoyé lorsque le consommateur en est à 50 % et à 80 % de son utilisation prévue doit préciser le solde d'utilisation restant. Le message envoyé lorsqu'il en est à 100 % de son utilisation prévue doit préciser le coût d'une utilisation supplémentaire. <u>Le message doit indiquer l'utilisation et le solde en quantité et en pourcentage et indiquer le mode d'activation de l'usage supplémentaire.</u> • La première fois que le consommateur utilise une fonction ou un service non compris dans son forfait de services sans fil, <u>un message est expédié qui</u> indiquez les coûts de cette utilisation. • Lorsqu'il y a connexion de l'appareil à un réseau à l'extérieur du Canada <u>dans une zone où des frais d'itinérance sont applicables ou lorsqu'il y a changement de zone de tarification par l'utilisateur,</u> l'avis précise les tarifs d'itinérance <u>applicables</u> pour les services de voix, de données et de messagerie texte. • Ces services doivent être fournis sans frais supplémentaires.
---	--

D5.2 : Pour faire suite à nos représentations, nous soumettons quelques propositions visant à bonifier les outils prévus pour améliorer la capacité pour le consommateur de fixer un plafond à certaines de ses utilisations et de discriminer ces services qu'il désire bloquer ou suspendre.

Le fournisseur devrait également rendre disponible sans frais une application mobile qui permette de faciliter pour le consommateur l'accès à cette information, ou d'en gérer l'utilisation.

<p>D5.2 Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation</p>	<p>Surveillance de l'utilisation : Le fournisseur de services met à la disposition du consommateur un outil en ligne, <u>accessible sans frais par le biais d'application mobile</u>, qui lui permet d'obtenir, <u>en temps réel et avec exactitude</u>, le solde de l'utilisation prévue et les frais supplémentaires encourus au cours d'un cycle de facturation.</p> <p>Capacité de fixer un plafond pour les factures mensuelles : Le fournisseur de services suspend tous les services qui peuvent entraîner des frais supplémentaires au consommateur lorsque le total des frais supplémentaires facturés <u>pour un service donné</u> au cours d'un cycle de facturation atteint : 1) le montant fixé par le consommateur ou 2) la valeur par défaut de 50 \$ si le consommateur n'a pas fixé de plafonds. Le fournisseur de services envoie au consommateur un message texte d'avis lorsque l'utilisation atteint 50 % et 100 % du plafond. La suspension des services se poursuit jusqu'à la fin du cycle de facturation, ou jusqu'à ce que le consommateur accepte explicitement de payer des frais supplémentaires <u>pour le ou les services qu'il désigne</u>. Ces services <u>de blocage et d'activation</u> doivent être fournis sans frais supplémentaires.</p> <p>Capacité de restreindre les fonctions à la demande : À la demande du consommateur, le fournisseur de services applique, sans frais supplémentaires, une restriction au compte du consommateur pour désactiver <u>le un ou les des</u> services ou fonctions qui entraînent des frais supplémentaires. Le fournisseur de services <u>désactive n'active</u> par défaut les services de données sur un appareil fourni à un consommateur non <u>abonné à un forfait de données qu'à la demande expresse de ce dernier</u>. Ces services <u>de blocage et de désactivation</u> doivent être fournis sans frais supplémentaires.</p>
--	---

D5.3 : Il nous semble en effet souhaitable que les fournisseurs de service mettent fin immédiatement, sur demande, aux services « à abonnement » pour lesquels ils s'occupent aussi bien de la facturation que de la perception. Comme plusieurs consommateurs contestent la validité même des soi-disant abonnements à des services mobiles à supplément (abonnements non demandés, non confirmés, avis de frais incomplets, etc.), les fournisseurs devraient aussi annuler, sur demande, les frais imposés pour ces services lorsqu'ils sont contestés par les consommateurs. Nous avons déjà, il y a quelques années, demandé au Conseil d'étendre à ce type de service les règles applicables aux appels 1-900. Nous réitérons cette demande et soulignons que le consommateur qui conteste les frais encourus devrait pouvoir communiquer directement avec son fournisseur pour obtenir remboursement. Le fournisseur devrait aussi offrir au consommateur la possibilité de bloquer ce type de services.

<p>D5.3 Nouveau : Services mobiles à supplément</p>	<p>À la demande du consommateur, le fournisseur de services annule immédiatement l'abonnement à un ou à des services mobiles à supplément. <u>Le fournisseur de services annule aussi immédiatement les frais liés à un ou à des services mobiles que le consommateur conteste.</u> Le fournisseur de services informe le consommateur de la manière de se désabonner de ces services <u>et lui offre la possibilité de les bloquer.</u></p>
--	---

D6 : Pour faire suite à nos représentations, nous proposons de modifier comme suit les articles 6.1 et 6.2.

<p>D6.1 Garanties</p>	<p>Avant d'offrir une garantie prolongée ou une assurance pour l'appareil, le fournisseur de services renseigne le consommateur au sujet de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant <u>et des garanties légales.</u> Dans son contrat, le fournisseur de services explique comment le consommateur peut obtenir des renseignements sur <u>ces</u> la <u>garanties.</u></p>
<p>D6.2 Frais de service au cours des réparations</p>	<p>Le fournisseur de services suspend les frais pour les services non disponibles pendant la réparation de l'appareil fourni au consommateur, si les quatre <u>trois</u> conditions suivantes s'appliquent:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le consommateur remet l'appareil au fournisseur de services aux fins de réparation; 2. l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services <u>ou par la garantie légale;</u> 3. le fournisseur de services ne fournit pas gratuitement un appareil de remplacement pendant la période de réparation; 4. la réparation est couverte par la garantie. <p>Le fournisseur de services peut prolonger la durée du contrat par une période ne dépassant pas la durée de la suspension des frais de service au cours de la période de réparation de l'appareil.</p>

D7 : Pour faire suite à nos représentations, nous proposons de modifier comme suit les articles 7.1 et 7.2.

<p>D7.1 Déverrouillage d'un téléphone</p>	<p>Le verrouillage des appareils est interdit.</p> <p>Si le fournisseur de services <u>a fourni</u> au consommateur <u>avant l'entrée en vigueur du présent Code</u> un appareil sans fil verrouillé, il doit offrir au consommateur la possibilité de déverrouiller l'appareil sans frais <u>et aviser les consommateurs de cette possibilité après au plus 30 jours de service, moyennant un tarif précisé dans le contrat et dans le résumé personnalisé de l'information.</u></p> <p><u>Le déverrouillage d'un appareil n'affecte pas les garanties.</u></p>
--	--

D8.1 : Nous restons perplexes devant la mention, à cet article, des frais de résiliation. Puisqu'il ne s'agit que d'une suspension, toute mention de résiliation devrait être rayée. Sauf disposition à cet effet, si le consommateur décide par ailleurs de résilier son contrat, il n'y a aucune raison pour laquelle les conditions prévues à l'article 3 ne s'appliquent pas.

<p>D8.1 q</p>	<p>Lorsqu'un consommateur avise le fournisseur de services que son appareil a été perdu ou volé, le fournisseur de services suspend les services associés à l'appareil. Toutefois, les frais encourus jusqu'à ce que le fournisseur de services soit avisé de la perte ou du vol de l'appareil; ainsi que les frais de résiliation anticipée, s'il y a lieu, s'appliquent, conformément aux modalités du contrat.</p>
--------------------------	--

D9 : Nous croyons que l'évaluation par le fournisseur de la justification et de la pertinence de maintenir un dépôt devrait pouvoir être demandée en tout temps par le client. Un changement de circonstances signalé par le consommateur pourrait ainsi être pris en compte de manière opportune (9.1).

Le libellé proposé à 9.2 suggère que le montant du dépôt puisse inclure le montant total de la subvention du matériel... soit le prix complet de l'appareil «subventionné». Nous estimons que cette disposition n'est tout simplement pas raisonnable – comment même peut-on parler de subvention si le consommateur, pour y avoir droit, doit donner comme sécurité la somme totale de cette soi-disant subvention? On remarquera par ailleurs qu'une telle base de calcul pour le dépôt devrait logiquement entraîner chaque mois une diminution du montant requis – ce que la proposition néglige de prendre en compte.

Si le fournisseur estime qu'il ne serait pas prudent de subventionner un appareil, il serait peut-être plus raisonnable qu'il refuse simplement de le faire. Si le consommateur dispose des sommes nécessaires pour couvrir le prix de l'appareil, on se demande bien pourquoi il le laisserait « en dépôt » plutôt que de simplement acheter ledit appareil...

Nous suggérons aussi que la fin du contrat soit incluse parmi les circonstances qui justifient et entraînent l'obligation de remettre le dépôt (9.3).

<p>D9.1 Demande de dépôt de garantie</p>	<p>Si le fournisseur de services demande un dépôt de garantie au consommateur, il doit justifier cette demande et conserver cette justification tant et aussi longtemps qu'il conserve le dépôt. Le fournisseur de services doit examiner la pertinence du maintien de l'exigence d'un dépôt du consommateur, et ce, <u>au moins aux six mois, ou en tout temps à la demande du consommateur.</u></p>
<p>D9.2 Montant maximal</p>	<p>Le montant total d'un dépôt remis au fournisseur de services par le consommateur ne doit pas dépasser le total de trois mois de frais mensuels minimaux, <u>plus pour les services sans fil</u> et le montant <u>mensuel total de prévu pour</u> la subvention du matériel fourni au consommateur, le cas échéant.</p>
<p>D9.3 Restitution du dépôt de garantie</p>	<p>Le fournisseur de services doit restituer le dépôt de garantie, avec intérêts, moins tout montant dû par le consommateur, dans les 30 jours suivant <u>la fin du contrat</u>, l'annulation des services, <u>la résiliation du contrat</u> ou la détermination par le fournisseur de services que les conditions qui justifiaient le dépôt ne s'appliquent plus. L'intérêt sur le dépôt du consommateur est calculé en utilisant le taux directeur de la Banque du Canada plus 1 %, à partir de la date où le consommateur a fourni le dépôt de garantie jusqu'à la date de restitution.</p>

D10.1 : Nous sommes d'accord avec l'application du Code de débranchement par le biais du présent Code; le solde de 50 \$ à partir duquel le débranchement peut être effectué devrait toutefois être réévalué en fonction du prix des services sans fil, qui est souvent plus élevé que celui des services traditionnels de téléphonie filaire. Nous suggérons donc que le Code prévoit un montant plus élevé pour le solde exigible minimal qui permette un débranchement, **et** que ce solde soit dû depuis plus de deux mois.

Nous suggérons quelques ajouts qui visent à lier plus précisément le débranchement aux services impayés.

Le préavis d'au moins 14 jours devrait inclure les coordonnées du représentant du fournisseur du service avec qui le consommateur peut communiquer au sujet du débranchement **et du paiement en différé**.

Concernant l'avis au consommateur 24 heures avant le débranchement, à la troisième puce, à la troisième condition, nous suggérons que le terme «raisons» soit changé pour «motifs raisonnables», ne serait-ce que pour uniformiser avec les termes utilisés au dernier paragraphe.

D10.1
Débranchement

~~Appliquer~~ **Application de l'article 3 du Code sur les politiques de débranchement et de dépôt aux services sans fil.** Si le consommateur ne paie pas les frais applicables ~~aux~~ à certains services reçus, le fournisseur de services peut procéder au débranchement de ces services dans les conditions suivantes:

- le solde exigible pour le service visé est de plus de 50 \$ ~~(XX \$)~~ ou et est dû depuis au moins deux mois;
- le consommateur n'a pas donné un dépôt de garantie approprié; ou
- le consommateur ne s'est pas conformé au programme de paiements différés convenu avec le fournisseur de services.

Avant le débranchement, le fournisseur de services doit donner au consommateur un préavis d'au moins 14 jours et fournir les renseignements suivants:

- le motif du débranchement et le montant dû (le cas échéant);
- la date prévue du débranchement;
- de l'information sur l'existence d'un programme de paiements différés;
- les frais de rétablissement des services (le cas échéant); et
- les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le consommateur peut communiquer au sujet du débranchement et du paiement en différé.

Le fournisseur de services doit aviser le consommateur au moins 24 heures avant le débranchement du service, sauf dans les cas suivants:

- le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le consommateur sans succès;
- des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou
- le fournisseur de services a des ~~raisons~~ motifs raisonnables de croire qu'il s'agit d'une fraude ou qu'il est probable qu'une fraude se produise.

Le service des consommateurs peut seulement être débranché en semaine entre 8 h et 21 h et en fin de semaine entre 9 h et 17 h.

Si le service est débranché par erreur, le fournisseur de services doit le rétablir au plus tard durant les heures d'ouverture du jour ouvrable suivant. Aucuns frais de rétablissement ne sont facturés.

Le fournisseur de services ne peut débrancher le service d'un consommateur lorsque que le consommateur conteste le motif d'annulation, pourvu que le consommateur paie les frais de services non contestés et qu'il n'y a pas de motif raisonnable de croire que le but du différend est d'éviter ou de retarder le paiement.

F : Comme nous le mentionnions précédemment et pour les motifs exposés, la formulation «plaintes relatives au Code» ne devrait pas selon nous être retenue. Nous proposons une formulation plus inclusive. Une méthode devrait par ailleurs être prévue pour permettre de distinguer, par exemple, les plaintes au sujet de la non-conformité au Code, *per se*, des plaintes relatives au contrat qui auraient été réglées en appliquant le Code.

De plus, cette section ne fait mention que du CPRST. Même si nous comprenons que l'examen du Code sera réalisé par le Conseil, nous croyons que le CRTC pourra également rendre compte de l'efficacité du Code, en prenant en considération les données transmises par le CPRST, mais également les données récoltées au moyen d'études de conformité annuelles ou dans le cadre d'interventions directes de sa part, en lien avec des cas de non-conformités généraux. Le Conseil pourra aussi, le cas échéant, tirer avantage des cas de non-conformité qui pourront lui être rapportés par les organismes de défense des droits des consommateurs et même de certains acteurs de l'industrie.

Nous croyons qu'un examen aux trois ans est préférable.

F. Mesure et examen de l'efficacité du Code sur les services sans fil

<p>F1. Mesure de l'efficacité du Code sur les services sans fil</p>	<p>Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) rendra compte des plaintes relatives au <u>qui ont requis l'examen ou l'application du</u> Code sur les services sans fil concernant l'industrie et chaque fournisseur de services dans ses rapports annuels, publiés en français et en anglais sur son site Web. Le CPRST signalera aussi les tendances en matière de plaintes <u>qui ont présenté un lien avec le</u> relatives au Code sur les services sans fil. Afin d'en assurer l'efficacité à long terme, le Code sur les services sans fil fera l'objet d'un examen dans trois ou cinq ans.</p>
--	--

Nous croyons qu'il serait pertinent que le prix de l'appareil apparaisse au côté des mentions relatives au montant de la subvention et au frais mensuels qu'elle implique.

À la section Autres frais applicables, il serait bon que le fournisseur inclut, puisqu'il s'agit d'un résumé personnalisé, les services non couverts inclus dans le contrat résumé et en indique les frais.

Si le résumé personnalisé mentionne la garantie du fabricant, il devrait aussi mentionner la garantie légale.

Vu nos représentations précédentes, la mention du verrouillage devrait selon nous disparaître.

Une mention des droits de modification unilatérale devrait par ailleurs, selon nous, apparaître.

Nous comprenons que certaines modifications d'harmonisation devront être faites, suivant le texte qui sera retenu pour certaines dispositions du Code. Nous en suggérons déjà quelques-unes, non exhaustives, suivant nos propres propositions.

Résumé personnalisé de l'information

Conformément à l'exigence énoncée ci-dessus, le consommateur doit recevoir, avant de signer le contrat, le résumé personnalisé suivant qui décrit comment les principales modalités du contrat s'appliquent dans son cas :

Le modèle suivant de résumé personnalisé de l'information s'applique aux types de contrats : *À déterminer.*

- Le texte entre crochets « **[Texte]** » indique les renseignements personnalisés sur le consommateur à insérer dans le contrat.
- Le mot « **vous** » fait référence au consommateur.

Information	[Nom du consommateur] [Numéro de téléphone] [Numéro du contrat ou du consommateur] [Nom de la compagnie et coordonnées de son service à la clientèle] [JOUR MOIS ANNÉE] : Date de début du contrat [JOUR MOIS ANNÉE] : Date de fin du contrat
Coût mensuel minimal des services sans fil <u>Description et coût du service</u>	[X,XX \$] : Coût mensuel minimal pour la durée du contrat [X,XX \$] : Le tarif promotionnel s'applique du [date 1] au [date 2] . (Le cas échéant) Le coût mensuel minimal : <ul style="list-style-type: none"> • entre en vigueur à la date d'activation de votre compte; • comprend tous les frais obligatoires applicables; • [comprend ou ne comprend pas] les taxes applicables; • comprend l'utilisation suivante : <ul style="list-style-type: none"> [X] : minutes de temps d'antenne des appels locaux par mois [X] : appels limités aux plages horaires suivantes: [de heure 1 à heure 2] [X] : volume de données par mois [X] : [autres]
Téléphone ou autre appareil sans fil mobile <u>Description et coût de l'appareil</u>	[X,XX \$] : Prix total de l'appareil [X,XX \$] : Subvention totale de l'appareil (le cas échéant) [X,XX \$] : Montant mensuel affecté à la subvention. [X,XX \$] : Nombre de mois de la subvention. <ul style="list-style-type: none"> • Renseignements sur la garantie : Votre appareil sans fil [est ou n'est pas] couvert par une garantie du fabricant. <u>Il est aussi couvert par la garantie légale.</u> Pour en savoir plus, [expliquer comment obtenir des renseignements supplémentaires]. • Votre appareil sans fil [est ou n'est pas] verrouillé. [Votre appareil sans fil verrouillé peut être déverrouillé [préciser la date] moyennant des frais de [X,XX].

Coût mensuel des services optionnels	<p>Vous avez <u>choisi d'ajouter</u> ajouté les services optionnels suivants : [Aucun ou (par exemple) X,XX \$: identification de l'appelant ou messagerie vocale]</p> <p>Prix des services payables à l'usage : [X,XX \$/min] : appels interurbains [X,XX \$/ 1 ou plusieurs MO] : prix des données à l'usage [X,XX \$] : pour messagerie photo/vidéo Etc. <u>[Expliquer clairement comment le consommateur peut obtenir des renseignements à jour sur tous les frais supplémentaires relatifs à l'itinérance, aux appels interurbains, aux données supplémentaires, à l'utilisation excédentaire, etc.].</u></p>
Coût mensuel total	<p>[X,XX \$] par mois [X,XX \$] par mois uniquement au cours de la période de promotion du X au Y (le cas échéant)</p>
Autres frais applicables	<p>Les frais ponctuels <u>uniques</u> suivants s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [frais d'activation : X,XX \$ – le cas échéant] • [énumérer les autres frais applicables] <p>Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si vous utilisez des services non couverts par les frais mensuels minimaux : [Expliquer clairement comment le consommateur peut obtenir des renseignements sur les frais supplémentaires relatifs à l'itinérance, aux appels interurbains, aux données supplémentaires, à l'utilisation excédentaire, etc.].</p>
Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation	<p>AVIS : Pour vous aider à surveiller votre utilisation des services, nous vous avertirons lorsque des frais supplémentaires risquent de s'appliquer (p.ex., si vous atteignez les limites fixées pour les appels, la messagerie, les données ou l'itinérance), comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [description] • [le cas échéant : vous avez choisi de ne pas recevoir ces avis.] <p>PLAFOND : Vous pouvez fixer un montant maximal de frais supplémentaires qui peuvent s'appliquer au cours d'un cycle de facturation. Ce montant s'applique aux frais au-delà du coût mensuel minimal de vos services sans fil. Les services qui entraînent des frais supplémentaires seront suspendus une fois le plafond atteint, à moins que vous n'acceptiez de manière explicite de payer d'autres frais. Les services qui entraînent des frais supplémentaires seront suspendus, mais vous pourrez utiliser les autres services compris dans votre forfait mensuel.</p> <p>[Vous avez <u>choisi de fixer</u> fixé un plafond de [X,XX \$] pour votre facture mensuelle de services sans fil, au-delà du coût mensuel total OU Vous n'avez pas fixé de plafond et le plafond par défaut de 50 \$ s'applique.]</p>

<p>Annulation <u>Résiliation</u> et renouvellement</p>	<p>Vous pouvez annuler <u>résilier</u> votre contrat en tout temps. Toutefois, vous devrez <u>pourrez</u> alors <u>avoir à payer</u> les frais de résiliation anticipée et le solde des frais.</p> <p><i>[Insérer la formule relative au contrat de durée déterminée ou indéterminée, selon le cas]</i></p> <p>Par exemple, voici les frais de résiliation anticipée qui s'appliqueraient aux dates suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="537 520 1432 653"> <tr> <td>6 mois après la date de début du contrat</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> <tr> <td>Après 1 an</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> <tr> <td>Après 2 ans</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> </table> <p>Après la date de fin du contrat, le contrat se renouvellera automatiquement chaque mois <u>jusqu'à ce que vous nous demandiez d'y mettre fin.</u></p>	6 mois après la date de début du contrat	[X,XX \$]	Après 1 an	[X,XX \$]	Après 2 ans	[X,XX \$]
6 mois après la date de début du contrat	[X,XX \$]						
Après 1 an	[X,XX \$]						
Après 2 ans	[X,XX \$]						
<p>Période de réflexion</p>	<p>Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de votre contrat, <u>de votre appareil ou de votre service</u>, vous pouvez annuler le <u>contrat</u> sans encourir de frais de résiliation ou de pénalité d'ici le date X [ajouter 15 jours], si vous avez utilisé moins de [X minutes ou autre utilisation] et si vous retournez l'appareil fourni dans le cadre du contrat. Vous devrez quand même payer les frais d'utilisation applicables.</p>						
<p>Politiques à consulter importantes</p>	<p>Les politiques suivantes s'appliquent à votre contrat :</p> <p>[Énumérer les politiques qui s'appliquent; en donner une brève description et fournir le lien vers la description complète de celles-ci. Par exemple, politique d'utilisation équitable, politique de confidentialité, etc.]</p> <p>Ces politiques peuvent être mises à jour pendant la durée du contrat.</p>						
<p>Cartes de rayonnement couverture</p>	<p>[Expliquer comment accéder aux cartes de rayonnement <u>couverture pour les des services offerts sur le réseau du fournisseur ou en itinérance.</u>]</p>						
<p><u>Modifications unilatérales</u></p>	<p><u>Seuls les éléments que votre contrat nous permet expressément de modifier pourront l'être en cours de contrat. Un avis vous sera transmis au moins 30 jours avant chaque modification.</u></p> <p><u>Si les modifications proposées accroissent vos obligations ou limitent vos droits, ou diminuent nos obligations, vous pourrez les refuser ou résilier le contrat sans frais ou pénalité pécuniaire en envoyant un avis écrit à cet effet au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur des modifications.</u></p> <p><u>[Selon le type de contrat]</u></p> <p><u>Les éléments essentiels du contrat, notamment la nature ou le prix des biens ou services, la durée du contrat, etc., ne pourront en aucun temps être modifiés en cours de contrat.</u></p>						

Définitions

Voici les définitions de quelques termes employés dans le présent document de travail.

Appareil verrouillé : Appareil sans fil mobile qui fonctionne uniquement avec le réseau du fournisseur de services sans fil ayant vendu l'appareil au client. Certains téléphones verrouillés peuvent être déverrouillés après l'achat pour être utilisés avec n'importe quel réseau compatible. Il peut cependant y avoir des frais de déverrouillage.

Carte de rayonnement couverture du réseau : Carte géographique illustrant l'étendue du réseau du fournisseur de services sans fil mobiles, en dehors duquel des frais d'itinérance s'appliquent.

Code sur les politiques de débranchement et de dépôt : Code d'application obligatoire qui a été approuvé par le CRTC et dont le respect est assuré par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Ce code établit des obligations claires concernant les points suivants : les motifs de débranchement lorsqu'un abonné n'a pas payé sa facture; l'avis que les compagnies de téléphone doivent fournir avant de débrancher une ligne téléphonique; les heures et les jours où les compagnies peuvent interrompre le service; le rétablissement du service lorsqu'une ligne téléphonique a été débranchée par erreur; les dispositions pour éviter les débranchements lors de différends au sujet de la facturation; le montant maximal qu'une compagnie peut exiger comme dépôt et l'intérêt à payer sur ce montant. On peut consulter le code dans le site Web du CPRST, à l'adresse www.ccts-cprst.ca/fr/documents-fr/code-sur-les-politiques-de-debranchement-et-de-depot

Coût mensuel minimal : Somme minimale que le client devra payer chaque mois pour obtenir les services sans fil mobiles et qui ne comprend pas les services optionnels ou les frais additionnels. Le fournisseur doit indiquer le coût mensuel minimal en précisant si ce coût comprend les taxes et les autres frais imposés par l'État.

Forfait illimité : Forfait permettant une utilisation illimitée de certains services (comme un nombre illimité d'appels locaux), pour un prix fixe.

Frais de résiliation anticipée : Frais que le consommateur pourrait devoir payer s'il décide de mettre fin à son contrat de services sans fil avant la date prévue.

Itinérance : Utilisation des services sans fil mobiles hors du territoire couvert par le réseau du fournisseur. ~~Les frais d'itinérance pour la transmission de la voix et des données varient d'un fournisseur à l'autre.~~

Politique d'utilisation équitable ou acceptable : Politique décrivant ce que l'entreprise considère comme une utilisation acceptable ou inacceptable de ses services sans fil mobiles. ~~Une utilisation inacceptable pourrait être, par exemple, l'utilisation des services pour se livrer à une activité constituant une infraction criminelle. Toute violation d'une politique d'utilisation équitable ou acceptable peut entraîner la résiliation de l'accord de services ou la suspension des services.~~

Services mobiles à supplément : Services mobiles à supplément ou services de messagerie texte à supplément pour lesquels il faut payer un supplément, habituellement pour chaque

message. ~~Le consommateur peut s'abonner ou non aux services mobiles supérieurs.~~

Services optionnels : Services que le client a le choix d'inclure ou non dans son forfait de services sans fil mobiles, comme l'afficheur ou le renvoi d'appel, moyennant habituellement un supplément.

Services postpayés : Services sans fil payés après avoir été utilisés, habituellement inscrits dans une facture mensuelle. Les services postpayés comprennent les services achetés pour la durée d'un contrat à durée fixe (p. ex., 2ans) ou pendant un contrat à durée indéterminée (p. ex., reconduit d'un mois à l'autre).

Services prépayés : Services sans fil qui sont achetés avant d'être utilisés. Les services prépayés comprennent les cartes prépayées, le paiement à l'utilisation et les autres formes de paiement à l'avance.