

SERVICES SANS FIL PRÉPAYÉS : à l'abri des factures-surprises?

Sommaire exécutif
Juin 2015

Les compagnies de service de téléphonie cellulaire diversifient continuellement leurs offres de service sans fil (SSF) sur le territoire canadien. Dans le but d'accroître les mesures de protection dont bénéficient les consommateurs clients des SSF, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a adopté en 2013 le Code des services dans fil. Or, il s'avère que le Code prévoit un traitement différent pour les services postpayés et les services prépayés. Les obligations des fournisseurs de service sans fil (FSSF) sont en effet moins importantes en matière de prépayés. Les consommateurs de prépayé jouissent donc d'une protection moindre que les usagers des services postpayés.

Outre le Code des services sans fil, les consommateurs canadiens sont également protégés par les lois de protections des consommateurs dans certaines circonstances. Dans la majorité des cadres réglementaires existants, tant au provincial qu'au fédéral, les instruments législatifs se sont beaucoup concentrés sur l'information à donner au consommateur. C'est donc principalement sur la question de la diffusion de l'information que nous nous sommes attardé.

Notre recherche tentait de répondre aux questions suivantes: les protections mises en place dans le sans-fil sont-elles adéquates pour ce qui est des services prépayés, ou les utilisateurs de ces services, souvent moins bien nantis, sont-ils laissés pour compte? Les consommateurs sont-ils adéquatement informés des options de ces services ou des circonstances qui pourraient leur entraîner de mauvaises surprises? Comment les fournisseurs des SSF prépayés se conforment-ils à leurs obligations?

Notre rapport dresse un bref portrait du marché canadien des services sans fil, et relève les différentes plaintes de consommateurs qui utilisent le sans-fil prépayé. Nous relevons également les mesures législatives en matière de divulgation de l'information susceptibles de s'appliquer aux SSF. Un bref survol du cadre réglementaire des SSF prépayés à l'étranger (États-Unis, Australie, France et Royaume-Uni) nous permet de comparer le cadre réglementaire canadien aux mesures existant à l'étranger. Enfin, une enquête terrain nous permet de vérifier de quelle façon les contrats et leurs conditions sont divulgués aux consommateurs de prépayé ainsi que le degré de conformité au cadre légal et réglementaire.

Notre étude nous a permis de constater que les consommateurs qui optent pour les SSF prépayés sont moins informés et moins protégés que ceux qui utilisent les services postpayés. Si le Code confère explicitement des protections plus intéressantes aux consommateurs de services postpayés, l'approche choisie pour ce faire sème la confusion sur la portée réelle des mesures applicables aux services prépayés. Le Code soustrait le prépayé à certaines obligations qui nous apparaissent essentielles abstraction faite du type de service sans fil que choisit le consommateur. En outre, malgré le fait que les FSSF aient des obligations réduites lors de la vente de prépayé, l'enquête menée auprès des principaux fournisseurs révèle que bon nombre d'entre eux ne respectent pas le peu d'obligations auxquelles ils sont tenus.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS

ACEF DU GRAND-PORTAGE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF LANAUDIÈRE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

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

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Les usagers de services prépayés, qui sont souvent des consommateurs moins nantis, disposent de mesures de protection moindres que les consommateurs de services postpayés en vertu du Code sur les services sans fil adopté par le CRTC. Cette asymétrie des protections est difficilement justifiable; on notera que les lois provinciales ne font pas de telle discrimination dans l'encadrement des services sans fil – certaines des mesures que le Code n'impose qu'en matière de postpayé s'appliquent d'ailleurs indifféremment aux deux types de services en vertu des lois provinciales de protection des consommateurs.

Afin que le Code atteigne ses objectifs, soit l'uniformisation de certaines pratiques des FSSF et une protection accrue pour les consommateurs, Union des consommateurs recommande notamment que le CRTC révise le Code afin d'assurer une protection égale aux consommateurs, usagers des SSF postpayés et prépayés. Par souci de cohérence, nous proposons que le CRTC revoie les termes « langage clair » et « langage simple » employés au Code et évalue la pertinence de mettre sur pied un comité qui étudierait les moyens de communiquer plus clairement avec les consommateurs en matière de services sans fil.

De plus, nous recommandons fortement au CRTC qu'il réévalue en profondeur l'obligation relative à la remise du résumé des éléments essentiels du contrat; notamment, nous sommes d'avis que les FSSF devraient avoir l'obligation de remettre au consommateur tel résumé avant la conclusion du contrat, et que les recours directs du consommateur devraient être élargis en cas de manquements liés aux obligations relatives au résumé des renseignements essentiels. Enfin, nous estimons important que les législateurs provinciaux travaillent à l'harmonisation des lois de protection du consommateur applicables aux SSF, afin d'assurer à tous les consommateurs canadiens la meilleure protection possible.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.