

Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105

Observations d'Union des consommateurs



25 mai 2015

Mémoire publié 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 Appalaches-Beauce-Étchemins
ACEF de l'Île Jésus
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Membres individuels

Rédaction du mémoire :

Union des consommateurs



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 240 membres en provenance de 120 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	4
SOMMAIRES DES POSITIONS	5
Le Code point par point	6
Clarté – Généralités	6
Promotion	6
II Clarté des offres.....	6
III Promotion des options d'assemblage.....	9
Ententes et documents connexes.....	9
IV Ententes en langage simple.....	10
V Langue de l'entente écrite.....	10
VI Prix dans l'entente	10
VII Ententes	11
Résumé des renseignements essentiels	14
VIII Résumé des renseignements essentiels.....	14
Modification des choix de programmation.....	15
IX Modification des choix de programmation.....	15
X Avis de modification des choix de programmation	16
Interruptions de service	16
XII Interruptions de service	16
Débranchement.....	16
XIII Politiques sur le débranchement.....	16
Code des fournisseurs de services de télévision	17
Définitions	17
CONCLUSION	18

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* (OI), organisme reconnu notamment 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.

Sommaires des positions

1. Union des consommateurs a pris connaissance de l'appel aux observations 2015-105, qui présente un document de travail à l'égard du futur Code des fournisseurs de services de télévision, et souhaite formuler certains commentaires et recommandations.
2. Le CRTC, par l'adoption d'un Code des fournisseurs de services de télévision qui « traitera de la clarté et du contenu des ententes entre les services de télévision et leurs clients » se donne pour mission de veiller à ce que les clauses contractuelles assurent « que les Canadiens disposent des renseignements nécessaires pour faire des choix éclairés en ce qui a trait à leurs services de télévision et sont habilités dans leurs relations avec les FSTV. »
3. Si l'intention du CRTC est fort louable, il faut noter que le fait d'imposer une obligation de clarté aux commerçants n'habilite que très peu les consommateurs si ces derniers ne sont pas en mesure de négocier et de faire des choix avant la conclusion d'un contrat, si les offres des fournisseurs sont trop uniformes, faute d'une concurrence suffisante, et si en outre l'obligation de clarté se limite trop souvent à l'expression de vœux pieux.
4. Ainsi, avant de passer en détail les propositions du Conseil, nous croyons utile de noter que les propositions, employant tout au long du Code le terme « client » pour désigner le consommateur, excluent toute obligation relativement à toute forme de documents et de représentations communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat. En effet, la définition de « client » proposée par le Conseil (« personne responsable du paiement des services ») implique la conclusion préalable d'un contrat avec le fournisseur. Cela devrait à notre avis être corrigé.
5. Il importe d'après nous d'assurer que les communications d'un FSTV soient faites en tout temps en langage clair avec tous les consommateurs, et non seulement avec ses clients (I-1), et que le consommateur sache avant la conclusion du contrat si les services seront disponibles dans sa langue (I-2), etc. Un tel correctif permettra aussi d'éviter les incongruités que l'on trouve, par exemple, dans les propositions relatives aux offres, qui devraient vraisemblablement couvrir les offres faites à tous les consommateurs, et non seulement aux clients des FSTV ((II-1, III-1).
6. En plusieurs endroits, le Code proposé mentionne des obligations de clarté et de langage simple. Cette approche, adoptée aussi dans le Code des services sans fil, est malheureusement susceptible, comme on peut le constater à la lecture des contrats et d'autres documents des fournisseurs de services sans fil (FSSF), de ne pas atteindre ses objectifs, à moins de définitions ou de cadres stricts qui permettraient de la maximiser et de produire des résultats efficaces.
7. Comme nous l'avons mentionné lors des consultations entreprises dans le cadre de l'élaboration du Code sur les services sans fil, avec l'appui d'autres intervenants, le CRTC devrait faire preuve de la plus grande prudence lorsqu'il s'aventure sur le terrain du droit contractuel, qui relève d'abord et avant tout de la compétence exclusive des

provinces, et que les législateurs provinciaux ont encadré avec un ensemble de règles complexe et cohérent.

Le Code point par point

Il convient de passer immédiatement à nos commentaires détaillés au sujet du Code.

Clarté – Généralités

COMMUNICATIONS EN LANGAGE SIMPLE EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS

8. Comme nous le mentionnions précédemment, une obligation de langage simple ne constitue à notre avis qu'un vœu pieux. Il importe de garder à l'esprit que le consommateur ne maîtrise le langage technique et le langage juridique, couramment employé en matière contractuelle, que de façon très sommaire. À titre d'exemple, la publicité des fournisseurs de services de sans fil qui ont popularisé la formule de « services sans contrat » a fait en sorte qu'une bonne proportion de consommateurs nage dans la plus grande confusion sur une question pourtant relativement simple : la compréhension de ce qu'est un contrat.
9. On notera que le Conseil perpétue malheureusement cette confusion en refusant systématiquement, semble-t-il, d'user du terme « contrat » dans son Code, un terme qu'il semble avoir remplacé par « entente ». Si le Conseil entend exiger l'usage d'un langage clair, il devrait à notre avis donner l'exemple et nommer « contrat » l'accord de volonté par lequel des personnes s'obligent à exécuter une prestation ou, dans le cas qui nous intéresse l'accord liant le FSTV et son client relativement à la fourniture de service, notamment.
10. Comme nous le mentionnions plus haut, il importe que le consommateur soit avisé avant la conclusion du contrat si le FSTV n'est pas en mesure de le servir tant en anglais qu'en français. Le CRTC doit de plus veiller à s'assurer que le Code est suffisamment clair pour que cette dénonciation ne couvre pas que le service à la clientèle, mais aussi toute documentation, tous les services, services automatisés, écrans de menus, etc.

Promotion

II Clarté des offres

11. Nous comprenons que les « offres » comprennent toute communication promotionnelle des FSTV. Comme nous le mentionnions précédemment, les offres précédant le contrat et les communications visées devraient être celles qui s'adressent aux consommateurs et non aux clients des FSTV.
12. L'absence de toute définition ou de balises pour ce qui constitue la clarté risque d'après nous d'entraîner une application approximative de cette obligation par les FSTV. Un examen des contrats des fournisseurs de service de télécommunications, qui sont

soumis à cette même obligation par le Code sur les services sans fil, fournit malheureusement d'excellents exemples d'efforts de clarté bâclés...

13. Voici quelques exemples de renseignements extraits de contrats de services de téléphonie cellulaire, pourtant soumis à des impératifs de langage clair, notamment par l'article 1 ii du Code sur les services sans fil. Il s'agit dans la première série d'extraits, d'explications au sujet des frais de résiliation anticipée :

«3.3. Frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil (applicables uniquement aux Services à durée déterminée pour tout nouvel abonnement souscrit à partir du 22 janvier 2012). Des Frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil (FREA) s'appliquent si vous avez obtenu un bénéfice économique en acceptant le nouvel abonnement à durée déterminée et que, pour quelque raison que ce soit, votre service ou votre nouvel abonnement à durée déterminée est annulé avant la fin de votre Entente (durée de votre Entente Fido). Les FREA correspondent au bénéfice économique multiplié par le nombre de mois restant à la durée de votre Entente Fido, divisé par le nombre total de mois de la durée de votre Entente Fido (taxes exigibles en sus). En d'autres mots: $FREA = \text{Bénéfice économique} \times \text{nombre de mois restants à la durée de votre Entente Fido} + \text{nombre total de mois de la durée de votre Entente Fido} + \text{taxes exigibles}^1$.»

«1) Votre forfait inclut des frais relatifs à la Balance de 5,00\$ par mois, qui contribuent à réduire le solde de votre Balance.

2) De plus, chaque mois, la contribution de Koodo vient réduire le solde de votre Balance d'un montant égal à 15 % des frais de service portés à votre compte au cours du mois en question (taxes, frais de paiement tardif, frais administratifs et frais relatifs à la Balance non compris).

3) Si la somme des frais relatifs à la Balance et de la contribution de Koodo de 15 % est inférieure à la réduction moyenne de la Balance indiquée à gauche, Koodo comble la différence.

4) Une fois le solde de votre Balance ramené à zéro, les frais relatifs à la Balance ne s'appliquent plus. Le solde de votre Balance, désormais positif, progresse peu à peu.

Vous pourrez l'utiliser pour acheter votre prochain téléphone Koodo².»

«8.4 Si vous résiliez le Contrat et que vous avez obtenu, en considération du Contrat ainsi résilié, un bénéfice économique ou un rabais lors de l'achat d'un Équipement, vous devrez payer l'indemnité de résiliation suivante :

(a) Si le Contrat résilié est un contrat à durée déterminée, l'indemnité payable sera équivalente au bénéfice économique indiqué au Contrat, moins le produit obtenu en multipliant ce bénéfice par la fraction que constitue la période écoulée depuis l'entrée en vigueur du Contrat par rapport au nombre total de mois du Contrat en question.

(b) Si le Contrat résilié est un contrat à durée indéterminée, l'indemnité payable sera équivalente au rabais consenti sur le prix de vente de

¹ Contrat de Fido conclu le 11 août 2014

² Contrat de Koodo conclu le 12 août 2014

l'Équipement acquis, moins le produit obtenu en multipliant ce rabais par la fraction que constitue la période écoulée depuis l'entrée en vigueur du Contrat par rapport au nombre total de mois jusqu'à la fin de la période d'acquisition du rabais consenti indiquée au Contrat.

8.5 Si le Contrat résilié a été conclu le ou avant le 30 juin 2010 et que vous avez choisi une durée fixe d'abonnement afin de bénéficier d'un Prix réduit pour ce Service (12, 24 ou 36 mois), vous devrez payer à Vidéotron, à titre d'indemnité de résiliation, ce qui suit:

Date de résiliation du Contrat	Indemnité Engagement de 36 mois*	Indemnité Engagement de 24 mois*	Indemnité Engagement de 12 mois*
Entre le 1 ^{er} et le 12 ^e mois	300 \$	200 \$	120 \$
Entre le 13 ^e et le 24 ^e mois	200 \$	120 \$	S/O
Entre le 25 ^e et le 36 ^e mois	120 \$	S/O	S/O

* Plus les taxes applicables.

»³

14. Au sujet de l'impact qu'a le remplacement prématuré de l'équipement sur le contrat (surclassement!?), les explications sont également des plus opaques. On remarque dans plusieurs cas cités que les conséquences d'un tel remplacement sont hypothétiques (vu l'emploi du conditionnel), et peuvent laisser place à des pratiques discrétionnaires. Voici quelques exemples...

«Qu'arrive-t-il si je désire un surclassement d'Appareil? Vous pouvez en tout temps accéder à votre profil libre-service sur bell.ca/MonBell pour vérifier si vous êtes admissible à un surclassement d'Appareil. Vous devrez conclure une nouvelle Entente avec Bell au moment du surclassement d'Appareil. Des Frais de surclassement d'Appareil anticipé peuvent s'appliquer. Des offres de surclassement d'Appareil à rabais sont proposées à l'entière discrétion de Bell et peuvent être retirées à tout moment.»⁴

«4.1. Généralités. Vous pouvez résilier votre Service en tout temps (conformément aux Modalités de service de Rogers), y compris à la fin de votre Période d'engagement, ou y apporter des modifications en communiquant avec nous au 1 888 ROGERS1 (1 888 764 3771). Si vous changez d'appareil ou modifiez un Service à durée déterminée, vous pourriez devoir renouveler votre Période d'engagement ou conclure avec nous une nouvelle Entente de service pour une nouvelle Période d'engagement.»⁵

³ Contrat de Vidéotron conclu le 10 juin 2014

⁴ Contrat de Bell conclu le 28 novembre 2014

⁵ Contrat de Rogers conclu le 14 avril 2015

«Puis-je remplacer mon téléphone par un meilleur en tout temps?

Oui, si votre compte est en règle. En signant une entente avec un rabais à l'achat du téléphone, le solde de votre Balance figure sur votre facture mensuelle. Le solde de votre Balance reflète au départ le rabais dont vous avez bénéficié, puis décroît au fil des mois, tout au long de la période de service. Le remboursement du solde de votre Balance vous permet de remplacer votre téléphone par un meilleur.»⁶

15. Le Code spécifie que « les explications relatives à une offre doivent indiquer clairement [...] c) toute autre obligation du client liée à l'acceptation de l'offre. » Cette disposition (II-2c)) semble imposer que l'ensemble des obligations qui apparaîtront au contrat doive être divulgué intégralement au moment de toutes les offres (incluant les publicités, les conversations téléphoniques, etc.). En effet : en matière contractuelle, l'acceptation d'une offre équivaut habituellement à un contrat. Cette exigence relative à l'inclusion dans l'offre de l'ensemble des obligations qui seront liées à son acceptation est dans ce sens parfaitement légitime. Nous ne croyons pas, toutefois, que le but visé par le Conseil soit de donner une telle portée à cette disposition. Puisque nous sommes ici en matière contractuelle, le terme « offre », et les locutions « acceptation de l'offre » et « toute autre obligation du client liée à l'acceptation de l'offre » mériteraient d'être revus.
16. Les renseignements obligatoires relatifs à une offre comprenant un rabais temporaire (II-2b)) devraient aussi comprendre, outre le prix du service à la fin du rabais : la durée exacte de la période durant laquelle le rabais sera appliqué, la date de la fin du rabais (et de l'entrée en vigueur du prix du service à la fin de la période de promotion).

III Promotion des options d'assemblage

17. Si le CRTC entend imposer aux fournisseurs l'obligation de promouvoir le service d'entrée de gamme, afin que les consommateurs soient au courant de sa disponibilité, il devrait le dire clairement. Telle que rédigée, cette disposition pourrait être lue comme n'imposant la « promotion de manière similaire » du service d'entrée de gamme, qu'au fournisseur qui décide effectivement de faire la promotion de son offre de premier volet.
18. La présente section portant sur les options d'assemblage, le CRTC aurait été bienvenu de prévoir aussi une obligation pour les FSTV de faire la promotion de la possibilité d'avoir accès aux canaux spécialisés à la carte (applicable à partir de décembre 2016), ou la promotion des petits forfaits abordables de services facultatifs (groupes de chaînes à la carte et/ou forfait thématique, applicable à partir de mars 2016) d'une manière équivalente à celle qu'ils utilisent pour leurs différents forfaits. Une telle disposition assurerait que ces nouveaux choix que le CRTC a donnés aux consommateurs leur sont présentés de manière à ce que les intéressés en soient convenablement informés.

Ententes et documents connexes

⁶ Contrat de Koodo conclu le 12 août 2014.

IV Ententes en langage simple

19. En titrant cette section « langage simple » et en prévoyant à la disposition que les documents doivent être clairs et faciles à lire et à comprendre, on pourrait croire que le CRTC donne ici sa définition du langage simple, qui inclut donc la clarté (qui donne toutefois son titre à la section dans laquelle se retrouve cette rubrique sur le langage simple). Si telle est l'intention du Conseil, cette définition devrait idéalement se retrouver avec les autres; cela permettrait d'éviter d'exiger (à la disposition VIII-3) à la fois le langage simple, la clarté et la facilité à lire.
20. Mais cette définition demeure malgré tout problématique: en exigeant que les documents soient clairs ET faciles à lire ET à comprendre, on comprend que la facilité de lecture et de compréhension n'est pas incluse dans le sens donné par le Conseil à la clarté. Cela pose problème pour l'interprétation de la clarté dans le reste du Code. Nous réitérons que le Conseil devrait veiller à définir ce qu'il entend par « clarté » et s'en tenir à ce terme tout au long du Code.
21. Pour ce qui est des documents connexes, il est évidemment souhaitable que le consommateur soit en mesure d'en comprendre le contenu, mais cela ne sera évidemment possible que s'il a un accès effectif et opportun à ces documents. Nous reviendrons plus loin sur cette question.

V Langue de l'entente écrite

22. Comme nous le mentionnions précédemment, c'est avant la conclusion du contrat que le consommateur devrait être avisé de la disponibilité dans sa langue de toutes formes de services et de documentation.

VI Prix dans l'entente

23. En exigeant du FSTV qu'il s'assure de préciser si les prix indiqués dans l'entente comprennent les taxes ou d'autres frais, le CRTC semble ouvrir la porte à l'indication d'un prix qui n'inclurait pas tous les frais, une pratique qui devrait au contraire être formellement interdite pour tout ce qui est des frais qui ne portent pas sur des options ou sur des services optionnels, non obligatoires pour obtenir le service ou un forfait particulier.
24. Chaque entente devrait à notre avis indiquer clairement, outre le prix total (avec ou sans taxes), le montant total des frais obligatoires et le détail de tous les frais optionnels ainsi que de tous les services optionnels, accompagné de leur prix. Cela devrait en effet comprendre le prix des forfaits et des canaux individuels inclus dans l'abonnement choisi.
25. Un FSTV devrait s'assurer que tous les frais, et non seulement les frais « additionnels » soient clairement énumérés, détaillés et expliqués dans l'entente de fourniture de service. On rappellera que la loi québécoise interdit au commerçant de réclamer au consommateur quelques frais dont le contrat ne mentionne pas de façon précise le montant. L'exigence supplémentaire qu'impose le Code de détailler et d'expliquer les

frais (nous comprenons que cette exigence porte sur nature et la justification des frais et de ce sur quoi ils portent) est la bienvenue. Une telle exigence interdira les mentions floues du type de celles qu'on a pu observer en matière de téléphonie, notamment toutes celles qui se rapportent aux «frais d'activation», «frais de connexion», «frais d'administration», «frais de récupération des coûts gouvernementaux et réglementaires», «frais mensuels d'accès au système», «OCC-Activation Fee Data», etc.

VII Ententes

26. Un FSTV devrait avoir l'obligation de remettre au client, sans frais, une copie permanente de l'entente et des documents connexes dans toutes les circonstances (VII-1). Idéalement, le consommateur devrait aussi pouvoir prendre connaissance de tous ces documents avant la conclusion du contrat.
27. Le Code prévoit un droit d'annulation pour les contrats conclus à distance, dans l'éventualité où les modalités qui apparaissent à la copie permanente diffèrent de celles qui ont été acceptées par le client (VII-2b). À notre avis, étant donné que le client qui conclut un contrat en personne pourra fort bien ne pas avoir pris connaissance avant signature de l'ensemble des modalités qui apparaissent à la copie permanente, ce droit d'annulation devrait aussi être accordé dans ces circonstances.
28. Pour ce qui est du droit d'annulation qui découlerait de la non-transmission de la copie permanente (VII-2b), il serait plus sage de prévoir un délai qui ne soit pas lié à la réception de ce document. Le délai d'annulation pourrait courir, par exemple, à compter de la date du début de la fourniture du service, ou de celle à laquelle était prévu le début de la fourniture du service.
29. L'article VII-1b) mentionne la période suivant « l'acceptation de l'entente »; ces termes sont à notre avis mal choisis. En effet, il ne peut y avoir entente qu'après acceptation. L'entente ne peut donc en soi être acceptée. Il serait plus approprié d'utiliser dans le Code les formulations d'usage en droit civil, soit, ici, « conclusion du contrat ».
30. Il apparaît évident que le consommateur qui annule un contrat dans les circonstances prévues à cette section du Code (VII-1 telle que modifiée conformément à nos propositions) ne doit pas avoir à payer de frais de résiliation anticipée ou une autre pénalité. Il nous semble aussi que le Code devrait prévoir l'obligation de remise en état par le FSTV, sans frais, dans les cas où une installation aurait été effectuée au cours de la période pendant laquelle le consommateur pouvait encore annuler le contrat, ainsi qu'un mode de retour sans frais des appareils, le cas échéant.
31. Le Code prévoit l'obligation du FSTV de fournir au client, sur demande et sans frais, une copie papier de l'entente (VII-1 et 2). Cette obligation devrait aussi être étendue à tous les formats électroniques disponibles que pourrait préférer le consommateur.
32. Rien ne justifie, à nos yeux, que l'obligation de fournir tels documents dans des délais acceptables soit limitée aux copies dans un format substitut (VII-3).

33. Si les ententes écrites doivent présenter clairement la liste des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente (VII-4a)), le Code devrait de plus exiger expressément que la liste des «forfaits de canaux» fournisse la liste de tous les canaux inclus auxdits forfaits, afin d'éviter que seul le nom des forfaits n'apparaisse à l'entente écrite.
34. L'article 4 prévoit l'obligation de lister dans l'entente le détail des différents frais qui composeront le prix final (VII-4 b), d) et e)). Il serait avantageux pour les consommateurs de voir clairement indiqué dans l'entente les frais qui sont incontournables en vue d'obtenir le service et les autres, qui pourraient plus aisément être modifiés.
35. Afin d'assurer un traitement uniforme par les FSTV et d'éviter la redondance dans le Code, ce dernier gagnerait ainsi à inclure une définition des « frais mensuels », soit les frais à payer pour le service de base (sans les options, mais incluant tous les frais obligatoires) et des « frais additionnels », ceux qui sont payés pour obtenir les chaînes ou les forfaits additionnels choisis, les options facultatives ou services payables à l'utilisation. Le Code pourrait ainsi prévoir l'obligation d'indiquer, outre le prix mensuel total, la catégorie (frais mensuels ou frais additionnels) dans laquelle se retrouvent les différents frais listés, ainsi que les totaux de ces deux catégories et, le cas échéant, le montant de la première facture, qui pourrait être plus élevée du fait de l'inclusion des frais uniques, détaillés eux aussi. Ainsi, les frais reliés à un appareil se retrouveraient dans la catégorie des frais facultatifs seulement si ledit appareil est disponible autrement que par l'entremise du FSTV.
36. Pour ce qui est de l'indication des frais, nous référons le Conseil à notre paragraphe 24. Nous sommes d'avis que le total des frais mensuels récurrents obligatoires devrait apparaître à l'entente, ainsi que le total des frais additionnels, soit les frais optionnels, pour des services additionnels choisis par le client, énumérés séparément, et des frais d'équipements, s'ils ne sont pas inclus dans les frais obligatoires du forfait, et que le total des frais uniques devrait être indiqué à part, avec une indication du montant de la facture initiale qui les comprendra (VII-4 c), d) et e)).
37. Le Code prévoit (VII-4 g)) l'obligation pour les FSTV d'indiquer « les modalités de renouvellement de l'entente, y compris si l'entente se renouvelle automatiquement et, le cas échéant, à compter de quelle date et pour combien de temps ». Attendu que les lois provinciales peuvent prévoir certaines règles relatives au renouvellement automatique des contrats (c'est le cas pour la Loi sur la protection du consommateur (LPC) au Québec), nous comprenons que ces indications par le FSTV reproduiront les conditions prévues par ces lois et que le Conseil s'assurera qu'aucun fournisseur ne comprenne de cette disposition qu'il serait dorénavant libre d'outrepasser, à condition d'indiquer ses propres conditions, les dispositions impératives des lois provinciales.
38. Le Code prévoit aussi l'obligation pour les FSTV d'indiquer le total des frais de résiliation anticipée, la manière de les calculer, ainsi que la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client (VII-4h); ici encore, les lois provinciales peuvent encadrer le montant des frais de résiliation que des fournisseurs de service peuvent imposer, ainsi que les types de contrats qui donnent ouverture à

l'imposition de frais de résiliation et la façon, le cas échéant, de calculer ces frais et leur étalement sur la période de durée du contrat. Le Code sur les services sans fil s'était d'ailleurs inspiré de ces encadrements pour établir les règles relatives aux frais de résiliation dans ces types de contrats, limitant la possibilité d'imposer de tels frais aux seuls contrats à durée auxquels étaient joutés des avantages économiques –c'est-à-dire un rabais sur le prix de l'appareil.

39. Nous peinons à comprendre comment et pourquoi des frais pourraient légitimement être imposés à un client pour la mise à jour de l'équipement qu'il loue (VII-4i iv)). Nous avons aussi de la difficulté à comprendre comment un FSTV pourrait justifier l'imposition de frais pour une mise à jour qui serait essentielle pour l'accès au service. En outre, si des mises à jour ponctuelles peuvent être offertes en option (la seule circonstance qui, selon nous, pourrait justifier l'imposition de frais), le FSTV est-il réellement en mesure au moment de la conclusion du contrat d'en indiquer le prix ? Si le CRTC entend par mise à jour l'acquisition par le client d'un nouvel appareil, il nous semble que cela devrait être dit clairement, et que ce renouvellement d'appareil ne pourrait dans tous les cas être que facultatif. L'entente écrite n'aurait pas nécessairement, dans ce cas, à dévoiler obligatoirement à l'avance le prix de ce changement d'appareil.
40. Le choix par le CRTC d'imposer au FSTV l'obligation de fournir « une explication de tous les documents connexes, par exemple la politique sur la protection de la vie privée » (4 j)) nous laisse perplexe, une explication des documents étant susceptible de passer sous silence le détail des principales modalités. D'autre part, l'encadrement des clauses externes, au Québec, risque de faire en sorte que certaines clauses de ces documents ne soient pas opposables au consommateur en raison du défaut du fournisseur de les porter expressément à sa connaissance, et cela malgré une éventuelle explication du document.
41. Le CRTC compte imposer au FSTV l'obligation d'aviser clairement les clients, dans l'entente écrite, « si la mise à jour de l'équipement ou la modification d'une modalité de l'entente prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects de l'entente » (VII-4 k)). Comme nous le mentionnions précédemment (par. 39), si le CRTC, par « mise à jour de l'équipement », entend le changement d'appareil par le client, il devrait, il nous semble, le dire clairement. Et, si c'est le cas, l'annonce dans l'entente écrite de l'effet d'un changement d'appareil nous apparaît parfaitement justifiée. Pour ce qui est des modifications d'une modalité de l'entente, nous comprenons qu'il s'agit d'une modification à la demande du client; nous estimons que le Code devrait l'indiquer clairement. Par ailleurs, l'entente devrait mentionner l'objet de ces éventuelles modifications qui sont susceptibles d'entraîner une prolongation de la période d'engagement du client ou de modifier d'autres aspects de l'entente.
42. La politique réglementaire 2013-586 du CRTC prévoit que le changement par le client d'un appareil sans-fil qu'il a acheté et qui faisait l'objet d'une subvention ne peut se faire que par paiement préalable du solde restant, le cas échéant. Le Code sur les STV ne devrait-il pas, par souci de cohérence, prévoir de même ? Ainsi, il serait clair que le changement d'appareil, dans le cas d'un appareil subventionné, signalerait la fin du

contrat et la conclusion d'une nouvelle entente, dont les conditions seraient par conséquent intégralement communiquées au consommateur.

43. Le Code impose au FSTV de dénoncer à l'entente écrite, « le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt » (VII-4l)). Attendu que la LPC du Québec prévoit un encadrement des dépôts de garantie dans le cadre des contrats à exécution successive de service fourni à distance, le CRTC devrait s'assurer que les FSTV ne comprennent pas de cette disposition qu'ils seraient libres, pour peu qu'ils les dévoilent à leurs clients, d'adopter des modalités ou des règles relatives aux dépôts de garantie qui seraient susceptibles de déroger aux règles d'ordre public adoptées par le législateur québécois. Le CRTC pourrait également envisager d'imposer aux FSTV des obligations calquées sur le Code de débranchement et de dépôt. L'uniformisation des règles sur le sujet serait bien entendu de nature à permettre plus aisément de connaître les règles applicables pour les différents services souvent obtenus ensemble d'un même fournisseur, et faciliterait le traitement des plaintes par le CPRST.
44. Le Code prévoit l'obligation pour les FSTV d'indiquer aux clients dans l'entente écrite (VII-4m)) l'endroit où ils peuvent se renseigner sur :
- i. « le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux »; attendu les obligations relatives à l'indication dans l'entente des prix des options choisies, nous comprenons qu'il s'agit ici des prix des canaux ou des forfaits autres que ceux qui sont inclus au contrat. Nous sommes d'avis que le Code devrait l'indiquer clairement, afin d'éviter toute confusion entre ces deux obligations distinctes.
 - ii. « la façon de retirer ou d'ajouter des canaux individuels ou des forfaits de canaux et les frais qui s'appliqueraient, le cas échéant »; attendu l'obligation qui précède relativement au prix des canaux ou forfaits que le client pourrait vouloir ajouter et à l'indication, ailleurs, des prix des options qui sont déjà incluses à l'entente, nous comprenons que les frais dont il est ici question seraient ceux de l'opération elle-même. À notre avis, le Code gagnerait à l'indiquer clairement.
 - lii. Si le CRTC impose aux FSTV de dénoncer « la garantie offerte par le fabricant de l'équipement, le cas échéant », il pourrait du même coup leur imposer de dénoncer la garantie légale par laquelle les FSVT sont liés aussi, afin de leur éviter de tenter de se dégager de leurs responsabilités, en cas de bris ou de mauvais fonctionnement de l'appareil, en renvoyant simplement les clients vers le fabricant.
 - iv. « les outils pour aider les clients à gérer leur facture »; Union des consommateurs n'est pas au fait des problèmes auxquels tente de remédier cette proposition ou des outils auxquels cette obligation de divulgation fait référence. Par ailleurs, si le CRTC craint que les frais susceptibles de s'ajouter aux frais mensuels prévus à l'entente soient de nature à créer un choc chez les consommateurs qui mériterait la mise en place et la dénonciation obligatoire d'outils de gestion, peut-être le Conseil devrait-il envisager d'imposer un plafond à de tels frais.

Résumé des renseignements essentiels

VIII Résumé des renseignements essentiels

45. Le Code exige que soit remis au client un résumé des renseignements essentiels. Rappelons qu'à notre avis, les consommateurs bénéficieraient sans aucun doute de la possibilité d'obtenir avant la conclusion du contrat ce résumé des renseignements essentiels reflétant le contenu des clauses qu'ils se préparent à accepter.
46. Nous ne comptons pas répéter ici les propositions que nous faisons plus haut. Nous espérons toutefois que les exigences relatives aux renseignements qui apparaîtront au résumé, et notamment ceux qui porteront sur les listes de canaux ou de forfaits et sur les frais mensuels, tiendront compte de nos propositions précédentes et qu'elles imposeront aux FSTV d'inclure dans le résumé les précisions que nous présentions plus haut comme nous apparaissant essentielles.
47. Le Code devrait à notre avis laisser le moins de discrétion possible aux FSTV quant à l'emplacement où le consommateur pourra trouver le résumé des renseignements essentiels; ce résumé, à défaut d'être un document distinct remis au consommateur avant la conclusion du contrat, devrait selon nous se trouver à la première page de l'entente écrite (plutôt que dans les premières pages, où il risque de se confondre avec le corps du texte ou les autres éléments du contrat qui l'entoureront). Le document devrait dans tous les cas être identifié et titré par tous les STV de façon identique, afin d'éviter toute confusion chez les consommateurs. Dans le cadre d'une recherche que nous menons actuellement sur les effets du Code sur les services sans fil, nous avons malheureusement constaté qu'il est parfois difficile de différencier le résumé et le reste du contrat de service sans fil, et les renseignements qui doivent s'y retrouver peuvent s'éparpiller sur plusieurs pages...
48. Pour ce qui est de la lisibilité, le Code ne devrait pas exiger que l'usage d'une police facile à lire, mais aussi une taille de caractère susceptible de garantir cette facilité de lecture. Dans le cadre de notre recherche sur le Code, nous avons constaté qu'il peut arriver que des polices de caractère aussi petites que 5,5 puissent être utilisées, et il nous est même arrivé de voir un résumé des renseignements essentiels qui comportait une police de caractère plus petite que le reste du contrat. L'obligation liée à la disponibilité du document, sur demande et sans frais, dans un format substitut ne devrait pas, à notre avis, être limitée aux seuls formats destinés aux personnes handicapées.

Modification des choix de programmation

IX Modification des choix de programmation

49. Union des consommateurs favorise l'Option A, en vertu de laquelle le FSTV devrait permettre au client de modifier les canaux facultatifs individuels ou les forfaits de canaux facultatifs, et qui respecte les mesures prévues aux lois québécoises. Tel que mentionné à la consultation Parlons Télé, les FSTV en territoire québécois permettent déjà aux consommateurs de modifier leurs services au moment de leur choix, peu importe la forme que prend leurs ententes de gros.

X Avis de modification des choix de programmation

50. Union des consommateurs rappelle au Conseil que la loi québécoise interdit de prévoir au contrat de consommation une clause qui permettrait les modifications unilatérales par le commerçant d'un élément essentiel du contrat à durée déterminée. Les choix de programmation faits par les consommateurs, qui constituent l'essence et la finalité de l'obtention d'un service de télédistribution, doivent selon nous être considérés comme des éléments essentiels du contrat; cet avis semble partagé par le Conseil, qui inclut (VII-4 a) et b)) la liste des canaux parmi les renseignements obligatoires à inclure à l'entente écrite.
51. Pour les cas dans lesquels une telle possibilité de modifications unilatérales par le FSTV existerait (X-1 a), b) et c)), c'est-à-dire pour les contrats à durée indéterminée, l'avis devrait comprendre, outre une explication des modifications proposées et leur date d'entrée en vigueur, le détail des changements que ces modifications pourront entraîner sur le prix total de l'abonnement, et, le cas échéant, des précisions sur la ou les parties de l'abonnement qui entraîneraient ce changement de prix, en spécifiant, le cas échéant, la différence de prix pour chaque élément modifié.
52. Union des consommateurs présume que, lorsque le Conseil prévoit un préavis avant une modification unilatérale du prix de l'équipement (X-1d)), que ne serait possible telle modification que dans le cas d'appareils faisant l'objet d'une location dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. Toute autre velléité de modification du prix de l'équipement nous apparaîtrait inacceptable.
53. Si l'avis doit « expliquer clairement les options advenant que le client souhaite ne plus être abonné aux services modifiés du FSTV », le Code gagnerait à préciser qu'aucuns frais de résiliation ne peuvent être imposés aux clients qui mettent fin au contrat ou aux contrats accessoires, lorsque la modification aurait pour effet d'entraîner l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du FSTV.

Interruptions de service

XII Interruptions de service

54. Plutôt que de simplement imposer une obligation d'information relativement aux politiques sur les interruptions, le Code devrait prévoir expressément que les périodes d'interruption ne devraient jamais être dédommagées par le FSTV pour un montant moindre que le prorata de la durée de l'interruption de service. Les plafonds de dédommagement devraient être formellement interdits. Il nous est hélas arrivé de voir des plafonds d'indemnité injustifiés à certains contrats.

Débranchement

XIII Politiques sur le débranchement

55. Le Code définit le débranchement comme étant la résiliation des services par le FSTV. On rappellera que la LPC du Québec interdit les résiliations unilatérales par le

commerçant de contrats à durée déterminée qui ne respecteraient pas les critères prévus aux articles pertinents du Code civil, et qu'elle prévoit des délais d'avis stricts en cas de résiliation de contrats de services à durée indéterminée. Si le FSTV a l'obligation d' « expliquer au client dans l'entente ou dans les documents connexes sa politique sur les **débranchements** de service, y compris a) les motifs d'un débranchement; b) le moment et la façon dont un débranchement peut s'effectuer; c) l'avis qui doit être donné préalablement au débranchement », il nous apparaît essentiel que ces conditions expliquées par le FSTV devront respecter les règles impératives de la loi québécoise. D'autre part, le CRTC ayant adopté un Code de débranchement et de dépôt, il serait peut-être pertinent, comme nous le mentionnions plus haut, de veiller à imposer son respect aux FSTV.

Code des fournisseurs de services de télévision

Définitions

ENTENTE À DURÉE DÉTERMINÉE

56. Union des consommateurs s'interroge sur ce choix du CRTC de ne décréter que seules les ententes qui excèdent une durée fixe de plus d'un mois seront qualifiées d'ententes à durée fixe, alors que le seul élément déterminant pour une telle qualification devrait être la fixation d'une durée, peu importe son étendue. Le fait de détourner le sens commun d'une expression aussi courante contribue malheureusement, selon nous, à la confusion dans laquelle nagent les consommateurs, sans contribuer en rien, bien au contraire, à une information ou une compréhension plus adéquate.

ENTENTE À DURÉE INDÉTERMINÉE

57. Dans le même ordre d'idées, UC s'interroge sur ce choix du CRTC de confondre le concept de durée indéterminée avec celui du renouvellement mensuel. L'établissement d'une base de paiement mensuelle n'équivaut pas à renouvellement du contrat. Seul le contrat qui arrive à échéance nécessite un renouvellement. Le contrat à durée indéterminée, de par sa nature même, ne fixe pas d'échéance et ne nécessite donc pas de renouvellement mensuel. Cette confusion entre le contrat à durée fixe d'un mois (qui se renouvelle automatiquement à la fin de chaque période) et le contrat à durée indéterminée détourne inutilement, à notre avis, le sens commun accepté de ces termes et contribue malheureusement, selon nous, à la confusion dans laquelle nagent les consommateurs, sans contribuer en rien, bien au contraire, à une information ou une compréhension plus adéquate.

FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

58. La lecture de cette définition, qui pourrait raisonnablement viser « les frais qui peuvent être imposés [au FSTV] lorsque le service d'un client est résilié avant la fin de la période d'engagement », suite à un débranchement, par exemple, nous force à constater que rien n'est prévu au Code relativement à de tels frais ou à l'obligation d'informer le client à leur sujet. Le CRTC, dans un souci d'équité et de protection du consommateur, devrait envisager sérieusement de traiter cette question.

OFFRE DE PREMIER VOLET / SERVICE D'ENTRÉE DE GAMME

- La différence entre l'offre de premier volet et le service d'entrée de gamme n'est pas claire du tout, si l'on se fie seulement aux formulations du Code. Si le but des définitions est de permettre au consommateur de bien comprendre ce dont traite le document, nous craignons fort que cet objectif ne soit pas atteint avec ces définitions. En outre, le fait que les deux tournures pourraient pratiquement, selon le sens commun des mots, se rapporter indifféremment à l'une ou l'autre des définitions ne contribue en rien à faciliter la compréhension. Nous sommes d'avis que le CRTC devrait veiller à corriger, aux fins du Code et en vue de permettre au consommateur qui n'a aucune connaissance des politiques réglementaires, ces tournures et ces définitions.

Conclusion

59. Le présent processus nous semble particulièrement expéditif. Il nous apparaît délicat de passer aussi rapidement à des propositions de libellés, alors que les problèmes vécus par les consommateurs et les solutions en vue de les régler n'ont pas le fait l'objet de consultations spécifiques, mais se sont déroulés lors de la consultation Parlons Télé, qui regroupait une foule d'autres sujets qui n'avaient aucun lien avec les mesures de protection ou les recours nécessaires en vue de mieux protéger les consommateurs. Libeller un Code qui doit être compris par les consommateurs est une tâche particulièrement complexe, qu'il nous apparaît difficile de régler dans le cadre d'une consultation aussi brève. Nous avons d'ailleurs remarqué que certaines propositions reprennent malheureusement des failles qui se sont glissées dans le Code sur les services sans fil, lors de l'élaboration duquel plusieurs intervenants avaient aussi souligné le caractère expéditif des démarches du Conseil relativement aux mesures applicables aux services sans fil mobiles. Il serait dommage que le Conseil reproduise cette erreur.

Fin de document