

LIMITES À L'ILLIMITÉ : les consommateurs sont-ils adéquatement protégés?

Sommaire exécutif
Juin 2017

Le Canada semble être en voie d'un développement rapide de ses services de télécommunications. En effet, le CRTC a annoncé en décembre 2016 que tous les consommateurs devront avoir accès à des services d'accès à Internet d'une vitesse de 50 Mbps en aval. Il a aussi indiqué que tous les consommateurs devraient pouvoir s'abonner à des services d'accès à Internet illimité. Les offres de services d'accès à Internet illimité se multiplient, et la demande est en augmentation. Reconnu comme l'un des pays de l'OCDE où les limites de téléchargement étaient les plus restrictives il y a quelques années, le Canada est peut-être en train de tourner une page de son histoire.

Malgré une reconnaissance récente de leur importance, les services de télécommunications illimités ne sont pas nouveaux. Ils ont sporadiquement fait l'objet de plaintes à travers les années. Notre revue de littérature a mis au jour des problèmes au sujet de modifications de contrats imprévues, de ralentissement des vitesses, d'interruptions de services et de frais d'utilisation supplémentaires.

Nous souhaitons, dans le cadre de notre recherche, étudier les services de télécommunications illimités à la lumière des problèmes dénoncés. Un ensemble de protection encadre déjà les représentations et la fourniture de ces services. Nous avons vérifié au moyen d'une étude terrain comment les fournisseurs se conforment à un ensemble de principes et d'obligations pertinentes aux services illimités.

Pour ce faire, nous avons étudié la documentation promotionnelle d'un ensemble de fournisseurs de service de télécommunications canadiens, ainsi que leurs modalités de services et politiques d'utilisation acceptable. Nous avons découvert que certains services, notamment les services sans fil, ne sont pas nécessairement trompeurs dans leurs représentations, mais certains fournisseurs surfent dans des zones de gris. Cette note relativement positive pourrait être causée notamment par le Code sur les services sans fil, qui inclut des dispositions sur les services illimités et la clarté des documents. En revanche, les fournisseurs de services d'accès à Internet pourraient être plus clairs pour ce qui est des limites qui peuvent être imposées aux services illimités : en effet, le contenu des modalités de service n'est pas étayé, et souvent même pas effleuré dans la documentation promotionnelle.

Le nœud du problème pour tous les services de télécommunication étudiés réside justement dans l'usage de ces politiques. En effet, plusieurs fournisseurs se réservent des droits discrétionnaires en ce qui a trait à ce qui pourrait motiver l'imposition de frais supplémentaires, des ralentissements ou des interruptions du service, notamment. Les obligations actuelles leur dictent pourtant de divulguer aux consommateurs quelles mesures ils peuvent imposer, dans quelles circonstances, et quelles seront les conséquences sur les consommateurs. Les fournisseurs ont tenté à un degré variable de se conformer à ces obligations, mais beaucoup de travail resterait à faire pour les clarifier. Règle générale : plus une politique couvre un ensemble

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 du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

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

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

de sujets, moins les pratiques de gestion du réseau et limitations aux services sont précises et claires pour le lecteur.

Nous avons ensuite sondé les consommateurs pour connaître leurs perspectives sur les services de télécommunications illimités. Les résultats de notre sondage indiquent que la plupart ne sont pas sensibilisés aux limites qui peuvent être imposées à des services illimités, mais ils ne considèrent pas ces limites acceptables. Plusieurs l'ont dit : aucune limite ne devrait être imposée à des services illimités. De plus, une forte majorité de consommateurs (plus de 80%) ne sait pas ce qu'est une politique d'utilisation acceptable et une plus petite proportion encore aura lu ladite politique. Nous avons demandé aux répondants d'évaluer la clarté d'extraits de politiques que nous leur avons présentés. Même les exemples qui étaient à notre avis les plus clairs n'ont pas été évalués positivement par les consommateurs. Ils ne savent pas non plus comment se conformer aux obligations énoncées dans les extraits présentés.

Quelques solutions aux problèmes constatés en sol canadien se trouvent dans les législations étrangères. Le fait, par exemple, de notifier les consommateurs sur ces limites d'une manière autre que par voie contractuelle : au moyen de publicités plus exhaustives, en informant les consommateurs directement sur les points de vente, ou en s'assurant d'avertir le consommateur en temps réel, si son usage est susceptible d'occasionner l'imposition d'un ralentissement, par exemple. De plus, les fournisseurs qui ne respectent pas leurs promesses devraient faire l'objet d'interventions par les autorités compétentes.

Ces faits saillants ne nous permettent pas de proposer des solutions miracles, mais plutôt un ensemble de mesures qui permettront de clarifier l'information offerte aux consommateurs, qui, de toute évidence, n'ont pas les moyens à l'heure actuelle de comprendre tous les renseignements qui leur sont présentés et d'en prendre connaissance en temps opportun. Ainsi, qualifier un service de «illimité» (ou de laisser entendre qu'il l'est) ne devrait pas être si facile : les fournisseurs ont un devoir de fournir en tout temps un service complet aux consommateurs, et d'être proactifs dans leur manière d'informer les consommateurs sur les conditions applicables à leurs services. Nous encourageons les autorités pertinentes à faire des enquêtes de conformité, mais nous recommandons aussi un rafraîchissement des mesures de protection en place, notamment pour ne plus permettre que les obligations d'information passent par les politiques d'utilisation acceptable et modalités de services, qui sont actuellement des fourre-touts légaux méconnus des consommateurs et généralement très difficiles à comprendre. En somme, il faut repenser les obligations d'information en fonction des contraintes et des ressources des consommateurs.

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'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.