

Les limites d'usage des services d'accès à Internet mobile : Informer et protéger les consommateurs

Sommaire exécutif
Juin 2013

Internet mobile a le vent dans les voiles. Non seulement ce service gagne-t-il en popularité d'année en année, mais il est également une source importante de profits pour les fournisseurs de services sans fil canadiens, puisque les revenus attribuables à ce secteur sont ceux qui croissent le plus rapidement dans le secteur des télécommunications au Canada. En effet, l'adoption désormais très répandue des téléphones intelligents et tablettes semble annoncer que les services d'accès à Internet mobile ont un avenir prometteur, auprès de tous ceux qui sont suffisamment habiles avec les nouvelles technologies pour pouvoir apprivoiser ce service sans subir de mauvaises surprises. C'est sans doute là... le talon d'Achille d'Internet mobile : un service très populaire et apprécié, jusqu'à ce que les utilisateurs se butent aux limites d'usage restrictives et complexes à gérer.

Certes, les consommateurs canadiens sont déjà, dans une certaine mesure, habitués au fait de devoir gérer l'utilisation limitée d'un service de télécommunication. Les services d'accès à Internet résidentiel ne sont que très rarement offerts sous une base illimitée. Cependant, la réalité propre à Internet mobile est toute autre, les limites d'utilisation et conditions d'utilisation de toute sorte imposées aux utilisateurs sont beaucoup plus importantes, et les frais d'utilisation excédentaire, beaucoup plus élevés que pour les services filaires. Les frais surprises peuvent rapidement devenir monnaie courante pour les utilisateurs d'appareils intelligents. L'activation par défaut des services d'accès à Internet mobile sur les téléphones et le fait que certaines fonctions ou applications accèdent automatiquement à Internet ne sont que deux facteurs parmi tant d'autres à l'origine de factures surprises.

Même pour les plus aguerris, il peut s'avérer particulièrement complexe de trouver les moyens de ne pas dépasser les limites prévues à un forfait. Un sondage que nous avons réalisé auprès de consommateurs avertis semble démontrer qu'une proportion importante d'utilisateurs des services d'accès à Internet mobile ne connaît pas certaines notions de base au sujet de l'accès à Internet par le biais d'une plateforme mobile, en plus d'avoir de la difficulté à évaluer la quantité de bande passante utilisée en fonction de l'usage qu'ils font de leur appareil sans fil. En effet, les consommateurs sont rebutés par les basses limites d'utilisation et les frais importants qu'ils se font parfois facturés pour l'utilisation d'Internet mobile au Canada ou à l'étranger. Ils nous ont indiqué avoir besoin d'aide : plus d'aide pour comprendre le fonctionnement d'Internet mobile, la façon dont le service est actuellement tarifé et les moyens d'éviter les frais excédentaires.

Notre analyse de la documentation offerte par les fournisseurs de services sans fil aura également démontré qu'il peut être très difficile pour les consommateurs de s'y retrouver dans les brochures offertes par les fournisseurs et sur leurs sites Internet. Non seulement le degré d'exhaustivité de l'information offerte à ces sujets est très variable d'un médium à l'autre, mais lorsqu'elle est disponible, elle n'est que très rarement affichée de façon à en faciliter la prise de connaissance. Longues notes de bas de page avec format de caractère minuscule, sections de

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
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
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

page camouflées par défaut, répartition peu conviviale de l'information, termes techniques ou difficiles à comprendre pour les non-initiés, il n'y a nul doute qu'il est particulièrement ardu pour les consommateurs qui tentent de s'informer en ligne de trouver rapidement l'information dont ils ont besoin. L'information pertinente au sujet d'Internet mobile ne se retrouve pas nécessairement à l'intérieur de sections que le consommateur aura le réflexe de consulter avant d'acheter un appareil ou de conclure un contrat.

Les fournisseurs de services sans fil nous ont indiqué faire des efforts pour tenter d'informer les consommateurs adéquatement. Ils s'attendent toutefois à ce que ces derniers leur posent les bonnes questions pour qu'ils puissent ensuite offrir les réponses appropriées. Ainsi, les standards des différents fournisseurs et commerces de détail, en ce qui a trait à l'information offerte au moment de conclure une entente, sont excessivement variables. Les consommateurs pourront ainsi prendre possession d'un appareil qui pourra presque instantanément être mis en service, sans qu'ils ne sachent les rudiments nécessaires pour éviter les factures surprises dues à l'utilisation non sollicitée d'Internet mobile ou au dépassement de la limite d'usage prévue au forfait.

Certes, les consommateurs ont la responsabilité de s'informer, mais à l'heure actuelle, un fardeau important pèse sur leurs épaules. Le fait de leur offrir instantanément des services à la fois très populaires, mais complexes à maîtriser, nous pousse à recommander des standards plus rigoureux en matière de divulgation d'information aux consommateurs. Notre recherche aura permis de démontrer que, si les fournisseurs de services souhaitent conserver leur modèle d'affaires très lucratif, ils doivent être plus proactifs dans leur manière d'informer les consommateurs avant l'achat d'un appareil mobile, avant et après la conclusion du contrat.

Notre recherche a permis de mettre en lumière de multiples pistes de solution en vue d'aider les consommateurs à être mieux informés au sujet d'Internet mobile. Plusieurs législateurs et autorités de régulation étrangères ont mis en place des règles plus strictes d'information : divulgation obligatoire de renseignements au sujet d'Internet mobile avant l'achat, transmission gratuite et systématique d'un résumé des services offerts avant la conclusion du contrat et offre d'une panoplie d'outils permettant de faire un suivi rigoureux de l'utilisation faite d'Internet mobile ne sont que quelques solutions parmi un éventail de mesures qui doivent être prévues pour les consommateurs. Aux grands profits les grandes responsabilités : les fournisseurs de services sans fil canadiens, le CRTC et les législateurs provinciaux ont tous un rôle à jouer en vue de mieux encadrer ce qui pourrait s'avérer être l'avenir des services d'accès à Internet : c'est-à-dire les connexions au World Wide Web par le biais des appareils se connectant au réseau cellulaire.

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.