

Avis de consultation 2015-67 : Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants

Observations déposées au
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

union
des consommateurs

30 mars 2015

Mémoire publié par :

union
des consommateurs

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-Etchemins

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

- Sophy Lambert-Racine

Direction

- Me Marcel Boucher



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

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

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* (CI), 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.

Observations

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance du lancement de l'appel aux observations 2015-67 qui porte sur l'information disponible à l'intérieur des téléphones payants pour les appels qui ne sont pas faits en espèces. Compte tenu de l'incidence qu'aura sur les utilisateurs de téléphones publics la décision qui sera rendue suite à cette consultation, nous souhaitons, par la présente, faire part au Conseil de nos recommandations.
2. Nous souhaitons premièrement remercier le Conseil de finalement aborder cette question dans l'optique de changements positifs pour les consommateurs. La déficience de l'affichage des tarifs applicables aux services payés autrement qu'en espèces a causé de nombreux problèmes aux usagers des téléphones publics. En effet, il est maintenant bien connu que les appels interurbains et les appels à frais virés ont entraîné nombre de mauvaises surprises pour les consommateurs, du fait de l'insuffisance de l'information divulguée relativement à des frais, force est de le reconnaître, particulièrement élevés. Le problème a été relayé notamment dans les médias¹, et a été étayé dans une plainte déposée par le CDIP.
3. Certains fournisseurs titulaires, notamment Bell, ont maintenant recours à des compagnies sous-traitantes (le plus souvent WiMacTel) pour l'offre de services acheminés par voie de téléphoniste dans les téléphones publics. Des Associations coopératives d'économie familiales membres d'UC nous ont rapporté le cas d'utilisateurs de téléphones publics qui ont reçu des factures étonnamment élevées, pour des appels qui n'ont parfois duré que quelques secondes. Il semblerait que les frais de connexion autour de 7\$ par appel, auxquels s'ajoutent ceux d'un minimum de deux minutes d'appel à 99 ¢ la minute (plus taxes) aient été systématiquement facturés au consommateur. Au total, le client ne s'en sortira donc jamais en bas de 10 \$ pour un seul coup de fil.
4. Bien que nous soyons conscients que la présente consultation ne porte pas sur le caractère manifestement exorbitant des frais imposés aux consommateurs, il ne fait aucun doute à notre esprit que plusieurs d'entre eux se seraient abstenus d'effectuer des appels interurbains ou à frais virés au moyen de téléphones publics s'ils avaient été adéquatement informés des tarifs applicables avant de procéder à l'appel.

¹ À titre d'exemple :

GRAMMOND, Stéphanie, WiMacTel et les cabines téléphoniques piégées. La Presse. 5 mai 2012 [En ligne] <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/bons-comptes/201205/04/01-4522095-wimactel-et-les-cabines-telephoniques-piegees.php> ,

ROSEMAN, Ellen. Why long-distance pay phone calls are so costly. The Star, 21 juillet 2013. [En ligne] http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/07/21/check_cost_of_longdistance_call_at_pay_phone_roseman.html

5. Il appert que les tarifs, autres que ceux qui correspondent aux appels locaux², ne sont pas affichés sur les téléphones publics ou de façon visible, dans les environs immédiats de l'appareil. Suite à la plainte déposée par le CDIP, le Conseil a donné l'ordre à Bell Canada de se conformer aux garanties pour les consommateurs qui ont été détaillées dans l'ordonnance de télécom 95-316, que l'entreprise fasse affaire ou non avec un fournisseur tiers. Bien qu'il s'agisse déjà d'un premier pas indispensable, il nous apparaît quand même nettement insuffisant.
6. Malgré les garanties pour consommateurs, les usagers ne sont toujours pas en mesure d'être informés adéquatement et en temps opportun, d'autant plus que la procédure pour les informer de l'existence et du montant des tarifs n'est pas non plus aussi conviviale qu'elle devrait l'être pour les usagers, qui pourront tout simplement ne même pas remarquer qu'il est possible de se renseigner sur les tarifs avant de procéder à l'appel.
7. En effet, les garanties pour les consommateurs qui avaient été préalablement établies dans l'ordonnance de télécom 95-316 n'ont pas amené les effets escomptés, à tout le moins, en ce qui a trait aux services de WiMacTel. La plainte du CDIP faisait état de la difficulté pour les consommateurs d'avoir accès aux tarifs des services de WiMacTel, malgré l'obligation de l'ordonnance 95-316 d'afficher des renseignements sur les tarifs.
8. Le Conseil a ordonné à Bell, dans la décision de télécom 2013-327, d'inclure à son entente avec WiMacTel une référence aux garanties, et que cette entente exige explicitement que ces garanties soient respectées par WiMacTel. Pourtant, encore aujourd'hui, les tarifs pour les appels payés autrement qu'en espèces et qui ne sont pas locaux continuent de ne pas être affichés. En fait, rien n'a changé en ce qui a trait à l'affichage des prix de WiMacTel depuis cette décision du Conseil.
9. Hélas, il nous semble que la formulation originale des obligations proposée par Unitel dans la décision 95-316 au sujet de l'information affichée, n'était pas suffisamment spécifique ou contraignante pour assurer que tous les tarifs applicables aux appels qui ne sont pas en espèces soient affichés sur les téléphones ou à proximité. La partie pertinente, en français, se lit comme suit :

(4) [...] Unitel affiche à proximité de chaque téléphone d'accès public desservi de l'information dans laquelle elle se présente et fournit des renseignements sur ses tarifs³.

² Notamment, les tarifs des appels locaux faits en espèce, au moyen de cartes de crédit, cartes d'appel ou à frais virés.

³ <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/1995/O95-316.HTM> obligation N° 4

10. Le fournisseur doit-il, en vertu de cette obligation, afficher des renseignements spécifiques sur les tarifs, ou simplement transmettre de l'information sur un moyen qui permette d'avoir accès à ces renseignements? Il est grand temps de mettre en place de nouvelles obligations qui soient suffisamment claires pour éviter de nouvelles situations où les consommateurs seront pris au piège et se retrouveront aux prises avec des factures exorbitantes.
11. Il nous apparaît primordial que les consommateurs bénéficient des moyens les plus efficaces possible visant à les informer sur les tarifs des appels interurbains qui ne sont pas payés comptant. À notre avis, les consommateurs profiteraient certainement de la transmission d'un niveau d'information qui corresponde à celui qui est offert pour les appels locaux, soit, pour ce qui a trait aux tarifs, d'une obligation « [d']*afficher bien en évidence les tarifs* ».
12. En effet, le Conseil résume comme suit les garanties aux consommateurs pour les appels locaux :

«sur chaque téléphone payant qu'ils exploitent, les fournisseurs de service de téléphones payants concurrents doivent afficher bien en évidence les tarifs des appels locaux, tout supplément, toute majoration ou tous frais d'emplacement non inclus dans le prix de l'appel»; (nos soulignés)

et pour les appels interurbains :

«pour les appels interurbains acheminés par un téléphoniste et effectués à partir de téléphones payants, les compagnies de téléphone et les fournisseurs de service de téléphones payants concurrents doivent fournir, à la demande du client, les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles». (nos soulignés)

13. Il nous apparaît à tout le moins logique que les obligations d'information applicables aux appels interurbains soient équivalentes à celles qui sont applicables aux appels locaux, ce qui inclut, bien évidemment, les appels interurbains payés par carte de crédit ou à frais virés⁴.
14. L'équivalence du niveau de protection doit s'opérer plus particulièrement sur deux plans : elle doit permettre aux consommateurs d'avoir accès à une information claire sur les tarifs imposés, et doit leur permettre d'être informés en temps opportun.

⁴ La distinction est importante : le paiement en espèces impose que le consommateur prenne connaissance du montant et qu'il le paye avant de procéder à l'appel. Il en découle qu'il sera nécessairement informé des frais avant de les engager.

15. En effet, plutôt que d'offrir l'information seulement à la demande expresse du client, tous les tarifs qui sont susceptibles ou qui seront facturés pour la réalisation de l'appel doivent être disponibles à l'écrit et bien en vue des consommateurs avant qu'ils ne débutent leur appel. Pour ce faire, l'information devrait être disponible à l'écrit sur ou dans l'environnement immédiat de tous les téléphones publics, d'une manière suffisamment visible pour en maximiser la prise de connaissance par celui qui effectue un appel.
16. À notre avis, l'utilisation d'un texte défilant sur le petit écran afficheur des appareils téléphoniques n'est pas une méthode suffisamment claire pour assurer une prise de connaissance efficiente pour ceux qui paient par carte de crédit ou à frais virés. En revanche, les affichettes au-dessus des téléphones publics qui indiquent le prix des appels locaux payés comptant, par carte de crédit ou à frais virés, sont suffisamment claires.
17. Tous les tarifs doivent être affichés de sorte que le consommateur soit en mesure d'en prendre connaissance avant qu'il n'ait commencé à utiliser l'appareil ou qu'il n'engage des frais additionnels, de sorte qu'il puisse prendre une décision en toute connaissance de cause avant de recourir au service.
18. De plus, pour assurer une compréhension efficiente de l'information donnée à l'utilisateur, tous suppléments qui ne seraient pas inclus au tarif de l'appel doivent également être affichés. Toutefois, la nature des plaintes portant sur WiMacTel nous laisse supposer qu'il pourrait être plus simple pour le consommateur si l'ensemble du prix était rapporté au tarif à la minute, plutôt que de permettre d'afficher un tarif à la minute, un tarif de connexion et toute autre surcharge que le consommateur devra additionner pour connaître la somme qui sera portée à son compte.
19. Il appert en effet que, dans plusieurs cas, ce sont le tarif de connexion frôlant les 10\$ et la facturation d'un nombre minimum de temps d'utilisation, abstraction faite de l'utilisation réelle du service, qui soient les plus grandes sources de grogne des consommateurs. Il faut donc s'assurer que ces composantes, si le Conseil les considère acceptables, soient au moins aussi visibles que le tarif d'appel à la minute. Cela dit, nous estimons que seul le service utilisé devrait être facturé et que les soi-disant frais de connexion, quasi prohibitifs, devraient être intégrés dans les tarifs. Le seul parti-pris pour le libre jeu du marché ne devrait pas, selon nous, justifier que l'on ferme les yeux sur des pratiques qui semblent aussi manifestement abusives.
20. Pour assurer une prise de connaissance adéquate, un message automatique pourrait également inviter le consommateur, avant qu'il n'amorce son utilisation du service tarifé, à consulter l'information applicable aux tarifs interurbains affichée sur ou à proximité de l'appareil. Cela assurerait que l'utilisateur aura eu une mise en garde concernant les tarifs applicables, même s'il n'avait pas remarqué que la documentation au sujet des tarifs était disponible.

21. UC invite le Conseil à rendre sa décision à ce sujet le plus rapidement possible, pour éviter que de nouveaux clients continuent d'engager à leur insu des frais imprévus au moyen des téléphones publics qui leur servent parfois à des moments où ils sont pressés et où le besoin d'une information claire et limpide en temps opportun est d'autant plus pressant.
22. Selon UC, l'obligation de fournir ou de préciser, sur demande, les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles devrait être maintenue, de façon complémentaire, en sus de l'obligation de l'affichage de l'information écrite.
23. Afin de préciser cette obligation, UC recommande que, si l'obligation de fournir l'information sur les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles est liée à une demande du client, que l'obligation incontournable de mentionner l'existence de frais et la possibilité d'en obtenir le détail soit précisée par le Conseil. En outre, vu leur imprévisibilité pour l'utilisateur occasionnel, tous frais ou conditions qui excéderaient, pour les appels interurbains, la simple obligation de payer à la minute les appels effectués, devraient faire l'objet d'une obligation de divulgation préalable, sans que le client n'ait à la demander.
24. Attendu que les appels effectués à partir d'un téléphone public peuvent être faits dans l'urgence, ou dans des situations de confort toutes relatives (manque d'intimité, climat, position debout, etc.), nous estimons que l'usage des options avec choix devrait, pour cette information importante sur les tarifs, frais et conditions, être sinon bannie ou du moins, sévèrement encadrée. En effet, un utilisateur qui désire effectuer un appel interurbain composera vraisemblablement le numéro correspondant dès que l'option lui sera présentée ; si c'est le cas, il n'entendra pas, dans la liste défilante qui aurait suivi, l'option correspondant à la demande d'information sur les tarifs. Si l'usage des choix d'options est toléré, nous recommandons que le Conseil ordonne que l'option correspondant aux tarifs applicables soit immédiatement et en priorité proposée à l'utilisateur qui aura manifesté son intention d'effectuer une opération tarifée, et que l'information sur les tarifs fournie à ce moment soit en lien direct avec l'opération choisie.
25. Union des consommateurs tient à souligner au Conseil qu'il existe au Québec, en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, une interdiction pour le commerçant de réclamer à un consommateur quelques frais que ce soit, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant, et que les règles qui portent sur les contrats à distance imposent au commerçant de fournir au consommateur, avant même la conclusion du contrat, un état détaillé du prix de chaque service faisant l'objet du contrat, ainsi que des frais connexes qu'il exige, une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, et le tarif applicable pour l'utilisation d'un service accessoire⁵.

*** fin de document ***

⁵ Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q. chapitre P-40.1, articles 12 et 54.4.