

AVIS DE CONSULTATION 2012-557 : Code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles

Observations écrites présentées au
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

union
des consommateurs

4 décembre 2012

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 de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue

ACEF Amiante – Beauce – Etchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de l'Île Jésus

ACEF de Lanaudière

ACEF Estrie

ACEF Grand-Portage

ACEF Montérégie-est

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du rapport

- Sophy Lambert-Racine

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

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

© Union des consommateurs — 2013

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un reseau</i> _____	4
SOMMAIRE DES POSITIONS_____	5
LES DISPOSITIONS PROVINCIALES MENACÉES_____	7
L'HARMONISATION DES PRATIQUES DES FOURNISSEURS_____	8
SUGGESTIONS D'INCLUSION AU CODE_____	8

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions 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'Union des consommateurs 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.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos 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'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs 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.

Sommaire des positions

1. Le 11 octobre 2012, le Conseil a amorcé une nouvelle instance ayant pour objet l'établissement d'un code obligatoire pour les fournisseurs sans fil mobiles. Ce choix découle de la décision de télécom 2012-556, «Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil». Cette décision fait état de l'observation suivante du Conseil : «rien n'indique que les conditions nécessaires à l'abstention ont suffisamment changé pour justifier son intervention à l'égard des tarifs des services sans fil mobiles ou de degré de concurrence dans le marché de ces services». Néanmoins, le Conseil mentionnait que les consommateurs canadiens ne disposent peut-être pas de tous les renseignements nécessaires pour participer efficacement dans «le marché concurrentiel des services sans fil mobiles». À la lumière de cette faiblesse mentionnée par le Conseil, la présente instance servira à établir un code de conduite destiné aux fournisseurs de service sans fil, de façon à ce que les Canadiens soient suffisamment bien informés pour faire des choix éclairés en matière de consommation.
2. Hélas, Union des consommateurs (UC) ne partage pas l'avis du Conseil selon lequel les conditions du marché n'ont pas suffisamment changé pour justifier son intervention sur des questions autres que celles concernant les contrats de service, questions qui relèvent pourtant exclusivement du champ de compétence provinciale. UC continue d'observer plusieurs situations problématiques concernant les tarifs imposés par les fournisseurs de service, plus particulièrement en ce qui a trait aux frais de données, et aux frais d'itinérance exagérément élevés, qui semblent bien indiquer que la concurrence ne procure pas aux consommateurs tous les avantages escomptés.
3. Malgré le fait qu'UC ne partage pas l'avis du Conseil sur les moyens requis pour améliorer la situation du Canada en ce qui a trait aux conditions de service applicable, UC souhaite tout de même offrir des observations sommaires concernant certains aspects du code envisagé par le Conseil.
4. Tel qu'énoncé dans ses observations dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2012-206, UC maintient ses réserves en ce qui a trait aux conséquences négatives que pourrait provoquer la mise en place de ce code sur les provinces qui ont déjà inclus dans leurs lois provinciales des dispositions visant à protéger les droits des consommateurs de services sans fil. Nous notons en effet que les changements apportés au Québec à la Loi sur la protection du consommateur (LPC) au cours des dernières années ont grandement amélioré la prise en considération des consommateurs dans l'établissement des contrats de service avec les fournisseurs de service sans fil et ouvert la porte à des recours efficaces en faveur des consommateurs. UC craint que certaines compagnies offrant des services sans fil remettent en question l'applicabilité des dispositions de la LPC pertinentes, suite à l'entrée en vigueur d'un code fédéral, si ce dernier devait porter sur les mêmes sujets.
5. UC maintient sa position à l'effet que la meilleure façon de régler les problèmes d'uniformité des lois applicables aux services sans fil, une préoccupation mentionnée par certaines compagnies au cours de précédentes instances, est de s'assurer que les compagnies optent pour des pratiques uniformisées qui adopteraient comme seuil minimal les réglementations provinciales les plus sévères. Pour cette raison, UC croit qu'un code obligatoire ne doit en aucun cas prévoir des protections qui seraient inférieures à celles que prévoient les encadrements provinciaux déjà en vigueur, notamment au Québec et au

Manitoba. Ce code obligatoire ne doit pas servir de prétexte aux fournisseurs de service pour tenter, sur la base de leurs seuls intérêts, de restreindre l'application de règles déjà en place, ou de relancer un long débat constitutionnel aux frais de leurs clients et des contribuables.

6. Puisque nous craignons que certaines compagnies tentent, comme le laissent entendre certaines des soumissions déposées devant le Conseil, d'abaisser les standards du Québec en matière de service sans fil, **UC souhaite être considéré comme intervenant dans ce dossier et souhaite participer aux audiences publiques qui seront tenues par le Conseil dans les prochains mois. Tout dépendant de la forme et de la nature du Code, UC pourrait déposer de nouveaux éléments de preuve à l'audience, dans le respect des règles de procédure.**
7. Vu les principes qu'elle entend défendre dans ce dossier et sur lesquels s'appuiera son argumentation, UC ne dévoilera pas, à ce stade-ci de l'instance, de commentaires détaillés concernant les éléments devant être pris en compte par ce code. Vu notre crainte que soit réduite la portée des protections et des recours déjà existants au Québec, nous souhaitons plutôt avoir l'occasion de commenter l'ébauche de code qui sera divulguée par le Conseil en marge des audiences publiques qui seront prochainement tenues, de façon à mettre en lumière les menaces potentielles à la pérennité de lois provinciales déjà existantes ou qui pourraient entrer en application prochainement. UC profitera également de l'occasion pour émettre des suggestions quant à l'applicabilité conjointe du Code et des lois provinciales, dans l'éventualité où cela serait réalisable et souhaitable.
8. En somme, UC ne formulera pas pour l'instant de détails précis sur les modalités de mises en œuvre du code, nous formulerons des recommandations plus précises dans le cadre des observations en réplique et dans le cadre des audiences publiques, si le Conseil juge notre participation pertinente.
9. UC se réservera donc le droit de détailler ses vues sur des points qui ne seront peu ou pas traités dans le présent document, dans le cadre des étapes suivantes du processus.

Les dispositions provinciales menacées

10. UC reconnaît qu'un code qui s'appliquerait uniformément aux entreprises de service sans fil mobile pourrait rehausser le niveau des meilleures pratiques canadiennes, lorsque l'optique de protection du consommateur est considérée sur l'ensemble du territoire.
11. Néanmoins, UC réitère que les éléments du Code qui sont déjà traités dans le cadre de lois provinciales devraient s'harmoniser au plus haut standard déjà en vigueur au Canada, soit celui adopté dans au moins une province canadienne. Des règles contraignantes ont été adoptées, notamment, en ce qui a trait aux éléments suivants : divulgation claire des modalités du contrat, conditions et frais de résiliation modifications des modalités de contrat, annulation, fin et renouvellement du contrat, exactitude des prix annoncés, garanties associées à l'équipement, et questions connexes. Ces éléments sont déjà pris en compte, notamment dans la loi québécoise en vigueur. Un code fédéral ne doit pas abaisser les standards en la matière pour ces provinces, ni soulever quelque question sur l'applicabilité des réglementations provinciales.
12. Les régimes de protection du consommateur qui s'appliquent aux télécommunications font partie d'un ensemble de dispositions d'application générale qu'un code de pratiques ne pourra évidemment couvrir intégralement ou avoir la prétention de remplacer. Rappelons par exemple quelques-uns des droits que la LPC confère aux consommateurs québécois et des obligations qu'elle impose aux entreprises :
- Interdiction pour le commerçant d'omettre un fait important dans ses représentations;
 - Le contrat doit être «clairement et lisiblement rédigé»¹, en deux exemplaires (un pour le consommateur) format papier.
 - Obligation des commerçants de fournir dans les 15 jours suivant l'entente verbale avec le consommateur une copie papier (ou imprimable) d'un contrat conclu à distance, sous peine de quoi le consommateur peut annuler le contrat sans obligation de sa part ;
 - Obligation pour le commerçant d'aviser au préalable le consommateur en cas de modification aux termes du contrat et possibilité pour le consommateur d'annuler le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation en cas de refus des nouvelles modalités, si la modification est à l'avantage du commerçant ;
 - Interdiction pour le commerçant de renouveler automatiquement un contrat, sauf sur une base indéterminée;
 - Plafonnement des frais de résiliation de contrat;
 - Interdiction pour le commerçant d'exiger du consommateur un préavis pour une résiliation, cette dernière prenant effet à la date choisie par le consommateur;
 - Interdiction pour les commerçants d'exiger un prix supérieur pour un bien ou un service à celui qui est affiché;
 - Obligation de mentionner la garantie légale avant de proposer une garantie prolongée;
 - Etc.

¹ Gouvernement du Québec. Loi sur la protection du consommateur. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (page consultée le 3 décembre)

13. Rappelons que la compagnie Rogers, lorsqu'elle a proposé dans une partie 1 l'hiver dernier l'élaboration d'un code national de protection du consommateur, proposait une ébauche de code qui, à ses dires, s'harmonisait avec les lois provinciales. En réalité, le code proposait toutefois, notamment, la résiliation effective du contrat 30 jours après la réception d'un avis du consommateur². Une telle règle constituerait une tentative d'amener un recul évident, dans un éventuel code national, des droits des consommateurs québécois. Attendu qu'UC craint que de nouvelles tentatives dans ce sens soient effectuées dans le cadre de la présente instance, nous formulerons nos observations en réplique en conséquence.

L'harmonisation des pratiques des fournisseurs

14. Au vu de certaines des propositions des fournisseurs de service relativement aux dispositions que devrait contenir un code national, UC constate que certaines entreprises tentent de trouver un plus bas dénominateur commun sous prétexte d'harmoniser l'encadrement qui leur serait applicable sur l'ensemble du territoire canadien, espérant de ce fait écarter l'encadrement plus sévère qui leur est applicable dans certaines provinces.
15. Pour l'instant, UC ne formulera pas d'observations détaillées concernant les meilleurs moyens d'harmoniser les pratiques des fournisseurs. Par contre, il nous apparaît évident qu'une harmonisation parfaite des règles applicables au Canada, comme souhaitée par certains fournisseurs, soit très difficile, voire impossible, à achever, dans l'éventualité où les provinces disposant déjà de lois encadrant les pratiques contractuelles des fournisseurs souhaiteraient suspendre l'application de ce Code sur leur territoire. Nous devons consulter les observations des intervenants à l'instance avant de confirmer nos craintes et de proposer les solutions les plus appropriées au contexte canadien.

Suggestions d'inclusion au Code

16. Malgré ses réserves concernant le moyen choisi par le Conseil pour aider les consommateurs à être mieux informés relativement aux choix qui leur sont offerts pour les services sans fil, UC a quelques suggestions sommaires à formuler, desquelles pourrait profiter l'ensemble des consommateurs du Canada.

Notification de frais additionnels

17. UC a constaté, grâce à des recherches sur les données mobiles et grâce à des commentaires de consommateurs insatisfaits, que plusieurs problèmes persistent sur le marché, concernant les notifications relativement aux frais additionnels. En effet, nous avons eu vent du fait que des consommateurs ont été forcés par leur fournisseur de payer des factures absolument exorbitantes suite à l'usage de services payés à

² Ken Engelhart. *Part 1 Application by Rogers Communications Partnership to implement a National Wireless Services Consumer Protection Code*. Appendix A, par. 5.1

l'utilisation ou du dépassement de la limite mensuelle permise dans le cadre de leur forfait. Les problèmes que nous avons constatés sont les suivants :

- Les consommateurs ne profitent pas de notifications uniformes d'une compagnie à l'autre, lorsqu'ils sont sur le point de dépasser, ou qu'ils ont dépassé les limites imposées par leur forfait.
- Les consommateurs ont parfois de la difficulté à trouver les tarifs des services payables à l'usage et les tarifs d'utilisation excédentaires, qui sont souvent absents des contrats, cachés dans certaines clauses minuscules sur les sites web des fournisseurs, ou affichés dans une section du site Internet ou de la brochure papier autre que la page descriptive des forfaits.
- Parfois, les notifications (par message texte) n'amènent pas les résultats escomptés : les consommateurs n'ont pas pris connaissance du fait qu'ils ont dépassé leurs limites d'usage ou sont sur le point de les dépasser. Ou bien les messages textes en question ne se rendent tout simplement pas à bon port, ou passent inaperçus, les consommateurs ne les remarquant pas parmi l'avalanche de messages textes échangés avec leurs proches.
- Les consommateurs ont de la difficulté à comprendre de façon détaillée le fonctionnement de leur téléphone : par exemple, ils ne comprennent pas nécessairement quels usages entraînent la consommation de données ou à quel moment leurs données sont tarifées en itinérance.

18. Le Conseil invite les intervenants à fournir des recommandations sur les conditions qui devraient prévaloir relativement aux avis que les fournisseurs devraient fournir à leurs clients, et sur les outils qui devraient être mis à la disposition des consommateurs. À la lumière des situations observées, UC fait les recommandations suivantes, concernant les notifications de frais additionnels :

- Tous les fournisseurs doivent envoyer des notifications lorsque leurs clients sont sur le point de dépasser leurs limites permises de minutes, textes ou données.
- Ces notifications devraient être envoyées sous la forme de messages textes et de courriels à l'abonné, puisque le message texte ne semble pas être un avertissement suffisamment visible ou suffisamment sûr pour tous.
- En cas de dépassement de l'usage, le consommateur devrait être avisé par téléphone par son fournisseur lors du premier mois de son abonnement (c'est souvent en début d'abonnement qu'adviennent les pires situations de dépassement de limite ou d'utilisation à l'usage).
- Les fournisseurs devraient tous afficher clairement les tarifs des services payables à l'usage et les frais d'utilisation excédentaire sur leur site Internet, dans leur contrat et dans leurs brochures papier pour s'assurer que l'information soit aisément accessible à leur client. L'information devrait être mise en évidence, afin d'éviter que le consommateur néglige la consultation de l'information. Une normalisation efficace de la façon dont l'information doit être divulguée devrait être réfléchie et élaborée.
- Un calculateur de données précis et fiable devrait être disponible le plus facilement possible pour le consommateur. Dans la mesure du possible, nous suggérons qu'un calculateur de données en temps réel soit inclus par défaut dans les applications du téléphone.

- Le consommateur devrait être avisé clairement lorsque son téléphone utilise un réseau en itinérance et devrait être avisé le plus efficacement possible, en temps réel, des tarifs applicables à la région concernée.
19. UC a également remarqué que plusieurs consommateurs sont déroutés par le fait que l'usage de données mobiles est souvent activé par défaut, suite à l'achat d'un nouveau téléphone. Cette situation pousse de nombreux consommateurs à payer des frais d'usage de données malgré le fait qu'ils n'avaient même pas conscience qu'ils utilisaient un service payable à l'usage. Même s'il ne s'agit pas à proprement parler d'un «outil adéquat leur permettant de suivre leur utilisation», comme le mentionne le Conseil en cas d'usage à «taux plafonds», UC suggère au Conseil de profiter de la présente instance pour imposer aux fournisseurs de service de désactiver par défaut l'usage des données sur les appareils intelligents, et d'en aviser le consommateur au moment de l'achat, tout en lui indiquant la marche à suivre pour activer ou désactiver cette fonction. De cette façon, l'utilisateur qui voudra utiliser des données à l'usage pourra le faire, en se dirigeant lui-même dans la section des paramètres de son téléphone, pour «activer» l'usage des données, ce qui correspond à une condition de consentement explicite («opt-in»), tel que préconisé dans le cadre d'autres règlements, notamment la loi anti-spam qui entrera en vigueur sous peu. UC considère que ce type de condition reflète mieux les exigences et les besoins des consommateurs de tout acabit et constitue de la part des fournisseurs une pratique plus respectueuse des droits des consommateurs.

Politique de protection de la vie privée

20. UC note que le gouvernement fédéral pourrait éventuellement adopter des lois ou modifier des lois existantes pour faciliter l'accès légal par les autorités policières et autres autorités considérées pertinentes, notamment en obligeant les fournisseurs de service de télécommunication à collaborer avec ces autorités pour la divulgation de renseignement sans le consentement de l'utilisateur concerné. Puisque les exceptions à l'obtention du consentement explicite du consommateur pourraient se multiplier dans les années à venir, nous croyons qu'il serait à tout le moins pertinent que les fournisseurs de service sans fil offrent un avertissement clair au consommateur (une mention mise en évidence dans une brochure donnée au consommateur, par exemple) que leurs données personnelles pourraient faire l'objet de consultation par les autorités pertinentes sans demande de consentement explicite du fournisseur, à partir du moment où une telle loi entrerait en vigueur.

Perte ou vol d'équipement

21. Le vol d'un appareil sans fil –appareil qui remplit un rôle qui ressemble de plus en plus à celui d'un carnet d'adresses, doublé d'un portefeuille et bien souvent d'un journal intime–, provoque de nombreux tracas aux consommateurs, qui peuvent alors être victimes de fraude ou de vol d'identité lorsque des informations personnelles à leur sujet sont disponibles par le biais du simple usage du téléphone. UC sait que l'ACTS travaille en ce moment à la mise en place de meilleurs standards par l'industrie pour réduire la prévalence du vol de téléphones et le dommage qu'il entraîne. La plus importante nouveauté sera l'arrivée d'un registre visant à empêcher l'activation d'appareils volés.
22. Suite à un vol, UC considère que les consommateurs devraient être assurés qu'ils n'auront pas à payer pour un service qu'ils ne peuvent plus recevoir, c'est-à-dire devoir

payer pour leur forfait, même pour les journées où ils n'ont aucun téléphone à leur disposition. Le Conseil devrait explorer des pistes de solution en vue d'alléger au maximum le fardeau pécuniaire imposé aux victimes d'un vol de téléphone sans fil.

Débranchement et dépôt

23. UC a déjà formulé de nombreuses recommandations au Conseil, lorsque fut mis en place le Code de débranchement et de dépôt du CPRST. UC a déjà soutenu publiquement que, du point de vue de la protection du consommateur, les préoccupations de l'industrie prennent une place exagérée dans la décision finale du Conseil en la matière. Néanmoins, le code prévoit certaines balises minimales soit : un plafonnement des dépôts pouvant être exigés et la vérification de leur pertinence tous les six mois, le remboursement obligatoire en fin de contrat, les circonstances qui peuvent justifier un débranchement et la façon dont un débranchement peut être effectué.
24. De prime abord, nous considérons qu'il serait scandaleux que des conditions encore moins sévères soient imposées aux fournisseurs concernant les débranchements et les dépôts applicables aux services sans fil. Les téléphones sans fil se substituent désormais aux services filaires pour de nombreux consommateurs, particulièrement chez les consommateurs plus jeunes. Selon une enquête de Statistiques Canada, la moitié des ménages de 18 à 34 ans ne sont abonnés à aucune ligne filaire et utilise plutôt un téléphone cellulaire.³ Il s'agit donc de consommateurs susceptibles d'avoir des revenus faibles ou moyens. Nous considérons donc essentiel que des mesures de protection minimales soient prévues en ce qui concerne l'exigence de dépôt et les conditions relatives au débranchement d'un appareil sans fil.
25. Puisque le téléphone cellulaire est utilisé par une grande proportion de jeunes, et que les revenus de ces jeunes consommateurs sont potentiellement plus faibles, vu les caractéristiques socio-économiques de ce groupe démographique, nous émettons les recommandations suivantes :
- Les standards adoptés ne doivent pas être inférieurs à ceux qui sont prévus au Code de débranchement et de dépôt du CPRST.
 - Idéalement, les conditions relatives au débranchement pour les services sans fil devraient être harmonisées aux conditions toujours en place dans les régions réglementées par le CRTC.
 - Puisque le dernier rapport annuel du CPRST mentionne que 50% des problèmes soulevés par les consommateurs concernant les services sans fil traitaient d'erreurs de facturation et près de 28% traitaient de différends contractuels⁴, ce qui pourrait être le reflet d'un nombre élevé de litiges entre les consommateurs et les fournisseurs de service, UC considère que le Conseil ferait un choix judicieux en obligeant les entreprises à maintenir la ligne téléphonique pour effectuer des appels locaux lorsque le consommateur continue de payer le montant correspondant au service de base, lorsqu'un fournisseur est en litige avec le consommateur. Puisque les services sans fil sont sous la responsabilité

³ Statistiques Canada. *Enquête sur les services téléphoniques résidentiels*. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110405/dq110405a-fra.htm> (page consultée le 3 décembre)

⁴ Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Rapport annuel. Résumé des problèmes soulevés dans les plaintes, p. 11

du CPRST, le consommateur pourrait alors être assuré que sa ligne ne sera pas débranchée avant que le CPRST n'ait rendu une décision sur le conflit en cours.

À qui devrait s'appliquer le Code ?

26. UC s'attend à ce que le code s'applique à tous les fournisseurs de services sans fil mobiles et à tous les services sans fil. Cela est la seule façon de s'assurer que toutes les compagnies offrant ce type de service puissent se faire concurrence à armes égales. En effet, même si, selon le rapport annuel du CPRST, certaines compagnies cumulent un nombre de plaintes bien inférieur à celui qu'accumulent certains fournisseurs titulaires, cela n'est pas nécessairement signe que les clients de ces fournisseurs (souvent des nouveaux entrants) ne rencontrent aucun problème et que ces fournisseurs peuvent être exemptés des réglementations du Conseil. Toutes les entreprises de services sans fil actives au Canada devraient être soumises aux réglementations découlant, le cas échéant, du présent Code.
27. À ce stade-ci, UC considère, outre les commentaires qui précèdent, qu'il serait prématuré de formuler des recommandations concernant les modalités éventuelles d'une suspension de l'application du Code dans les provinces et territoires où le Conseil constate que les lois existantes offrent une protection équivalente à la clientèle des services sans fil mobiles. Nous attendrons de voir la teneur des observations des autres intervenants et l'ébauche de code proposé par le Conseil avant de formuler des recommandations de ce type, ou de nous pencher plus attentivement sur la coexistence éventuelle des réglementations fédérales proposées et des lois provinciales. L'objectif d'UC à ce sujet est simple : assurer les droits les plus étendus et les recours les plus efficaces possible aux consommateurs. Seule l'information supplémentaire sur le visage éventuel de ce code nous permettra d'offrir des commentaires pertinents relevant de notre expertise sur le sujet.

Modalités de mise en œuvre, promotion, évaluation et révision du Code

28. UC considère qu'il serait prématuré d'offrir des observations sur ces sujets, alors que nous n'en sommes qu'au stade des observations initiales. Puisque le but ultime d'UC est de garantir un maximum de droits et de recours aux consommateurs qui sont susceptibles de rencontrer des problèmes avec leurs fournisseurs, nous devons avoir une meilleure idée du contenu et de la portée proposés pour ce code pour offrir des observations éclairées sur sa mise en œuvre, sa promotion, son évaluation et sa révision.
29. Néanmoins, si l'objectif du Conseil est de s'assurer que le Code soit appliqué efficacement, il serait de prime abord logique de proposer qu'il soit administré par le CPRST. Toutefois, si cet organisme financé par l'industrie devait être celui qui sera responsable de l'administration du Code, le Conseil devrait réfléchir à la meilleure méthode d'application du Code.
30. Des mesures strictes devraient être prévues pour forcer les entreprises à adapter leurs pratiques de manière à se conformer à ces nouvelles règles. L'adoption de code sans mesure en imposant le respect pourrait s'avérer inefficace : les services sans fil font l'objet de plusieurs milliers de plaintes annuellement, et ces pressions ne semblent pas à elles seules suffire à les amener à modifier leurs pratiques. Les fournisseurs de service sans fil ont clairement beaucoup de difficulté à répondre aux attentes et aux

exigences des consommateurs. Leur accorder toute latitude pour appliquer ce code serait, selon nous, une foncière erreur.

31. UC est d'avis que le Conseil devra prévoir des balises précises concernant la mesure de l'efficacité et la révision éventuelle du Code. UC pourra formuler des suggestions plus précises sur le sujet dans les étapes subséquentes du présent processus.

Fin de document