

PROBLÈMES DE TÉLÉDISTRIBUTION : quels recours individuels pour les consommateurs canadiens ?

Sommaire exécutif
Juin 2015

Malgré l'essor certain des services de télévision par contournement, l'industrie de la télédistribution est florissante et n'est guère en voie de disparition à court terme au Canada, l'un des 10 pays où le pourcentage d'abonnements à la télévision payante est le plus élevé au monde. La télévision remplit un rôle essentiel pour des millions de Canadiens (information, divertissement, promotion de la culture nationale, ouverture sur le monde, etc.) et ce, plus encore pour les individus qui n'accèdent que peu ou pas à Internet. Inévitablement, des problèmes peuvent se poser; d'où l'importance que les consommateurs puissent avoir accès à des services de règlement des plaintes, que ces services soient accessibles et efficaces et qu'ils soient connus de consommateurs.

Notre étude avait pour but d'analyser les services de traitement des plaintes dans le secteur de la télédistribution afin de voir vers qui pouvaient effectivement se tourner les consommateurs qui rencontrent un problème. Quels problèmes rencontrent les consommateurs relativement aux services de télédistribution ? À quels organismes s'adressent-ils, et sont-ils satisfaits du traitement de leurs plaintes?

Après un portrait général du marché de la télédistribution au Canada (définitions des termes, pénétration des services, types d'offres privilégiés par les clients, etc.), puis des plaintes des consommateurs relativement à ces services, notre rapport présente en détail les différents services disponibles pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard de leur fournisseur de services de télédistribution.

Nous examinons les recours internes offerts par les entreprises de télédistribution, puis ceux qui sont offerts par les organismes fédéraux qui sont susceptibles de recevoir des plaintes en matière de télédistribution. Nous effectuons aussi un survol des recours dont disposent les consommateurs en vertu des lois provinciales. Nous avons aussi effectué un survol de divers recours disponibles à l'étranger, soit aux États-Unis, en France, en Belgique, en Australie et au Royaume-Uni, en matière de télédistribution.

Nous présentons aussi les résultats de consultations effectuées auprès des entreprises de télédistribution et des organismes fédéraux et provinciaux qui reçoivent des plaintes dans le domaine de la télédistribution ainsi que ceux d'un sondage téléphonique effectué auprès de 1500 Canadiens.

Pour terminer, nous examinons les solutions qui permettraient d'assurer que les services offerts aux consommateurs pour régler leurs différends relativement à leur service de télédistribution sont accessibles et efficaces.

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 ESTRIE

ACEF LANAUDIÈRE
ACEF MONTÉRÉGIE-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

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Notre étude démontre que les recours disponibles pour les services de télédistribution sont inférieurs à ceux qui sont offerts en matière de télécommunication, malgré un taux de pénétration supérieur à celui d'Internet et de la téléphonie sans fil et égal à celui de la téléphonie filaire, alors 24 % des répondants à notre sondage ont déclaré avoir déjà rencontré un problème, toutes natures confondues, avec leur distributeur de service de télédistribution.

Présentement, il n'existe aucun recours au niveau fédéral pour les consommateurs qui seraient insatisfaits des recours proposés par leur entreprise de télédistribution. Des recours existent bien sûr en vertu des lois provinciales relatives aux contrats ou à la protection du consommateur; or ce type de recours implique généralement que le consommateur porte sa cause devant les tribunaux. Les utilisateurs des services de télécommunications, qui disposent des mêmes recours au provincial, ont pour leur part également accès au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST).

La situation n'est pas unique au Canada; notre étude comparative avec la situation dans différents pays étrangers (États-Unis, Royaume-Uni, Australie, France et Belgique) montre que les recours relativement à la télédistribution et aux télécommunications ne sont généralement pas centralisées au sein d'un organisme unique, et que les recours exprès en matière de télédistribution sont généralement moins répandus. La Belgique et le Royaume-Uni constituent des exceptions : dans ces 2 pays, les consommateurs peuvent s'adresser à un organisme unique pour toutes plaintes relatives à leur service de communication, ce qui simplifie grandement les choses et rend probablement plus facile la publicisation des recours disponibles. L'approche semble d'autant plus justifiée vu la convergence accrue dans les services de communications et vu les similitudes qui peuvent exister entre les problèmes rencontrés par les consommateurs en télécommunication et en télédistribution.

Notre analyse des recours disponibles au sein des entreprises, aux niveaux fédéral et provincial et des besoins des consommateurs nous a permis de constater la nécessité de mettre en place un organisme central qui serait chargé de traiter les plaintes dans le domaine de la télédistribution. Questionnées à ce sujet, certaines entreprises et la majorité des provinces interrogées ont indiqué être en faveur de l'idée d'ajouter au mandat du CPRST le traitement des plaintes en télédistribution.

Sur la base de cette recherche, Union des consommateurs formule notamment les recommandations suivantes :

- Que le gouvernement fédéral réglemente le processus de traitement des plaintes des entreprises de télédistribution et que ce processus soit uniforme, complet, et porté à la connaissance des consommateurs;
- Que le CRTC veuille à confier à un organisme indépendant le mandat exprès de recevoir et de traiter les plaintes en matière de télédistribution ;
- Que le CRTC examine la possibilité de confier au CPRST ce mandat de traiter ces plaintes.

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.