

LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL : à qui la victoire?

Sommaire exécutif
Juin 2015

L'univers des services de téléphonie sans fil au Canada est en pleine mutation. Depuis plusieurs années déjà, différentes mesures de protection ont été adoptées par les provinces pour mieux encadrer les contrats qui incluaient jadis une myriade de clauses abusives. Le CRTC a emboîté le pas à cette tendance en adoptant le Code sur les services sans fil, qui visait non seulement à offrir des mesures de protection pour l'ensemble des consommateurs du pays, mais également à encadrer des pratiques de commerces qui n'ont jamais été réglementées auparavant. Avec ces nouvelles mesures qui entraînaient la réduction de la durée des contrats, l'encadrement du calcul des frais de résiliation, l'imposition du déverrouillage des appareils, des plafonds aux frais de données excédentaires et une période d'essai, le Code était fort prometteur pour les consommateurs excédés d'être emprisonnés dans des contrats outrancièrement restrictifs. Hélas, quoique la situation semble être en train de changer pour le mieux, notre étude des contrats des principaux fournisseurs de services sans fil prouve qu'il y a encore place à beaucoup d'amélioration.

L'objet de notre recherche était de vérifier de quelle manière les fournisseurs se conforment à certaines obligations pour l'application desquelles le CRTC a opté pour leur laisser une large marge de manœuvre. Nous voulions tenter de déterminer si cette flexibilité empêche le Code d'atteindre ses objectifs, qui étaient notamment de limiter les entraves à la mobilité des consommateurs et d'assainir les pratiques du marché. Nous avons donc étudié les documents contractuels de la majorité des grands fournisseurs de services canadiens et les avons confrontés aux obligations du Code telles que rédigées.

C'est pour offrir de meilleures protections aux consommateurs tout en évitant de poser des limites importantes au libre jeu du marché, que de nombreuses mesures qui apparaissent au Code laissent une importante marge de manœuvre à l'industrie : le fournisseur pourra qualifier d'illimité un service qui comporte des limites, à condition de divulguer clairement les limites permises par le Code; les fournisseurs doivent offrir le déverrouillage à leurs clients, mais ils auront la liberté d'imposer pour ce service le tarif de leur choix; le Code impose aux fournisseurs de consentir une période d'essai assortie d'un droit de résiliation sans frais ou pénalités, mais ils pourront imposer des limites de leur choix, dont le dépassement annule le droit de résiliation sans frais.

Malgré le fait que ce n'était pas le but de notre recherche, force nous a été de constater de nombreux problèmes de conformité de la part des fournisseurs, plus d'un an après l'entrée en vigueur du Code. Notre étude nous a donné à lire plusieurs contrats ou résumés des renseignements essentiels non exhaustifs (à la lumière des obligations d'information prévues au Code), mal traduits, comportant certaines clauses illisibles ou incompréhensibles, ou qui semblent présenter des renseignements erronés sur les services offerts. Certains fournisseurs ajoutent des conditions à celles qui sont prévues au Code, ou imposent des frais pour l'exécution des obligations que leur impose le Code, incluent dans leurs contrats d'adhésion des

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ETCHÉMINS
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 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

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

clauses de renonciation aux protections que procurent le Code, ou répondent aux obligations d'information en communiquant au consommateur des clauses obscures ou en camouflant les renseignements requis dans des documents externes dont ils ne prennent parfois même pas la peine de fournir une copie.

Outre ces problèmes qui semblent tous à notre avis être des entorses au Code sur les services sans fil, nous avons constaté de nombreux problèmes qui semblent être le fruit de certaines ambiguïtés ou permissivités du Code. Par exemple, le Code prévoit la divulgation de l'existence ou de la possibilité de frais d'utilisation supplémentaire, mais n'impose pas la divulgation du montant de ces frais. Le Conseil permet, pour plusieurs renseignements, de ne divulguer qu'une manière pour le consommateur de se renseigner sur ses sujets, plutôt que d'imposer la communication de l'information elle-même au contrat; on retrouve donc au contrat une multiplication d'hyperliens ou de simples renvois à des sites Internet, ce qui évidemment n'encourage pas le consommateur à prendre connaissance de ces renseignements.

Les exigences de clarté du Code n'étant généralement pas très spécifiques, elles sont souvent mal exécutées : plusieurs explications sont incomplètes ou nébuleuses, plusieurs renseignements sont perdus dans une masse de données dont la pertinence n'est pas toujours établie, d'autres seront détaillées au point de noyer l'essentiel. Quand le Code laisse le fournisseur libre d'imposer certaines conditions, ces dernières seront parfois prohibitives ou excessivement (et inutilement) restrictives. Certains fournisseurs abusent même de la marge de manœuvre concédée dans le Code pour ajouter à l'exercice de certains droits par le consommateur des conditions supplémentaires, économiques ou autres, à celles que permet le Code.

Code sur les services sans fil : à qui la victoire? Il s'agit à notre avis d'un match nul pour l'instant. Plusieurs mesures au Code sont prometteuses, mais elles ne sont pas appliquées de sorte qu'elles contribuent à changer significativement les pratiques de commerce, ou à faciliter autant que prévu la mobilité des consommateurs. Une révision du Code devrait s'amorcer en 2016 : ce sera le temps ou jamais de préciser les mesures qui méritent d'être plus claires en vue d'assurer qu'il s'agisse bel et bien d'un Code qui protégera d'abord et avant tout...les intérêts des consommateurs. Nos différentes recommandations pourront être utiles pour indiquer, étude terrain à l'appui, comment certains des problèmes rencontrés pourraient être corrigés.

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.