
Projet de loi 60 :

Recommandations de l'Association canadienne des télécommunications sans fil

Introduction

- L'ACTS fait autorité pour tout ce qui concerne le sans-fil au Canada – ses préoccupations, son évolution et ses tendances. L'Association représente des exploitants de services de téléphonie cellulaire et de communications personnelles (SCP), de radiocommunications mobiles, de messagerie, de télécommunications fixes sans fil et mobiles par satellite, ainsi que des entreprises qui conçoivent et réalisent des produits et services pour l'industrie du sans-fil. (www.cwta.ca)
- L' Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) craint que le projet de loi susmentionné n'ait, sans qu'on le veuille, pour conséquence d'obliger le consommateur québécois à payer davantage pour les services sans fil que ceux des autres régions du pays.

Introduction (Suite)

- Adoptées telles quelles, nombre des dispositions proposées forceront en effet les télécommunicateurs sans fil faisant affaire au Québec à tout reconfigurer leurs systèmes de gestion de l'information, ce qu'on estime devoir leur coûter plus de 50 millions de dollars – des coûts qui seront ultimement supporter par le consommateur québécois.
- Puisque le Gouvernement du Québec a comme intention de protéger le consommateur québécois, et non lui nuire, l'ACTS propose quelques modifications au projet de loi 60.
- La présente revue s'attarde aux dispositions telles que proposés dans le projet de loi et ne considère pas les questions d'ordre constitutionnel qui pourraient autrement s'y rattacher.

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

Contexte

• Afin de mettre le projet de loi en contexte, les plaintes faites à l'Office de la protection du consommateur concernant le service cellulaire au Québec sont en baisse:

- 2001-2002 : 1 279 plaintes alors que la clientèle s'établissait à quelque 2 millions d'utilisateurs (ce qui correspond à 0,0006 %).
- 2007-2008 : 1 611 plaintes alors que la clientèle s'établissait à quelque 5 millions d'utilisateurs (ce qui correspond à 0,0003 %).

214.2 : Contrat constaté par écrit

- Selon le projet de loi, tout contrat à exécution successive de service fourni à distance doit être constaté par écrit. Les modifications proposées à l'article 23 de la *Loi sur la protection du consommateur* signifient que tout contrat de la sorte devra être signé par le consommateur.
- Ces dispositions du projet de loi obligeront les télécommunicateurs à tenir une version papier portant l'original de la signature des intéressés dans le cas de tout contrat de service, qu'il ait été passé en magasin, en ligne ou par téléphone.
- La grande majorité des opérations se font en ligne ou par téléphone. Selon le libellé actuel du projet, le consommateur devra se rendre en magasin pour signer un contrat ou obtenir et signer celui-ci et le renvoyer par la poste. – Cela représente des millions de contrats imprimés par année.

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

214.2 : Contrat constaté par écrit (Suite)

• *Le consommateur devra attendre de recevoir le contrat imprimé par la poste, puis le signer et le mettre à la poste et attendre que télécommunicateur en fasse le traitement. Bref, il devra attendre de 4 à 6 semaines pour commencer à utiliser un nouveau service ou une nouvelle option.*

RECOMMANDATIONS DE L'ACTS :

(1) Aménager un régime d'exemption quant à l'exigence du support papier pour les contrats à exécution successive de service fourni à distance au sens de l'article 214.2. La modification suivante au *Règlement d'application* est suggérée :

« Est exempté de l'obligation prévue à l'article 25 de la Loi d'être rédigé sur support papier, le contrat à exécution successive de service fourni à distance au sens de l'article 214.2, à la condition que le support utilisé permette au consommateur de conserver le contrat et de l'imprimer. »

214.2 : Contrat constaté par écrit (Suite)

(2) Aménager un régime d'exemption pour les contrats conclus à distance à l'article 6.4 du *Règlement d'application*. L'article 6.4 pourrait être modifié de manière à se lire comme suit :

« Sont exemptés de l'application du chapitre II du titre I de la Loi et de l'article 26 du présent règlement, lorsqu'ils sont conclus à distance, le contrat de louage à long terme au sens de l'article 150.2 de la Loi, le contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile d'occasion ou d'une motocyclette d'occasion et le contrat à exécution successive de service fourni à distance au sens de l'article 214.2. »

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

11.2 : Avis et consentement

- Selon le projet de loi, le consommateur doit être avisé 60 jours d'avance de toute modification devant être apportée au contrat (11.2 *b*)) et pouvoir résilier le contrat sans frais ni pénalité au cours des 60 jours suivant la réception de cet avis, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou une réduction de celle du commerçant (11.2 *c*)).
- Ces deux alinéas du projet de loi (i) obligeront les télécommunicateurs à modifier leurs systèmes pour satisfaire à l'exigence de préavis de 60 jours (qui n'existe nulle part ailleurs au Canada) et (ii) feront que le consommateur recevra l'avis 2 cycles de facturation avant l'exécution de la modification. – Autrement dit, le consommateur recevra l'avis, puis une facture ne reflétant pas la modification annoncée puisque celle-ci ne sera pas encore en vigueur, ce qui portera à confusion et pourrait causer de l'insatisfaction, faisant augmenter le nombre d'appels faits aux télécommunicateurs.

11.2 : Avis et consentement (Suite)

RECOMMANDATIONS DE L'ACTS :

Remplacer le préavis de 60 jours prévu à l'alinéa 11.2 *b*) de la *Loi* (selon le projet de loi n° 60) par un préavis d'« au moins 30 jours mais tout au plus 90 jours » et remplacer le délai de 60 jours prévu à l'alinéa 11.2 *c*) par un délai de 30 jours.

Aménager un régime pour permettre la modification unilatérale de services à durée indéterminée fournis à titre accessoire au contrat.

« Aux fins de l'article 11.2 de la Loi, la stipulation permettant la modification unilatérale de tout élément essentiel d'un service à durée indéterminée fourni à titre accessoire au contrat est valide si elle prévoit que le consommateur peut refuser la modification et résilier le service visé par l'avis de modification. La résiliation unilatérale du contrat par le consommateur suite à une telle modification entraînera l'indemnité de résiliation prévue aux articles 214.6, 214.7 et 214.8 de la Loi. »

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

187.3 : Carte prépayée

- Selon le projet de loi, il est interdit, sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, d'assortir une carte prépayée d'une date de péremption (expiration) à moins que le contrat afférent ne prévoie l'utilisation illimitée d'un service.
- La carte à l'aide de laquelle le consommateur « prépaie » son service cellulaire fait mention de 2 délais, soit celui après lequel elle expire si elle n'a pas été activée et celui après lequel le service arrive à échéance à la suite de l'activation de la carte. Aucune « date d'expiration » n'apparaît pas sur les cartes d'appel prépayées. (On y lira, par exemple, « Doit être activée au cours des 30 jours suivant l'achat et expire 90 jours après son activation. » On n'y voit jamais de mention du genre « Expire le 1^{er} juin 2010. »)

187.3 : Carte prépayée (Suite)

- Si le télécommunicateur ne peut définir la période de prestation des services prépayés, il risque qu'une carte comportant encore un crédit d'appel d'une minute, que le consommateur omet – délibérément ou non – d'utiliser, immobilise un numéro de téléphone et ses ressources indéfiniment.
- Cela obligera à ajouter fréquemment de nouveaux numéros de téléphone et, partant, à instituer régulièrement de nouveaux indicatifs régionaux au Québec.

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

187.3 : Carte prépayée (Suite)

RECOMMANDATIONS DE L'ACTS :

- (1) Aménager un régime d'exemption pour les services de télécommunications. La modification suivante au Règlement d'application est suggérée :

« Les articles 187.1 à 187.4 de la Loi ne s'appliquent pas aux contrats relatifs à un service de télécommunications. »

214.7 : Indemnité de résiliation

- Selon le projet de loi, le télécommunicateur ne peut facturer au consommateur qui résilie un contrat à durée déterminée qu'une indemnité calculée en fonction « du montant total des bénéfices économiques » lui ayant été consentis en considération du contrat (214.7), lesquels doivent être précisés dans celui-ci (214.2 *h*). De plus, le montant de l'indemnité décroît selon les modalités prévues au règlement – soit au prorata – (214.7) et, lorsqu'aucun bénéfice économique n'a été consenti, l'indemnité exigible ne peut dépasser 50 \$ (214.7).

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

214.7 : Indemnité de résiliation (Suite)

- Autrement dit, le télécommunicateur sans fil doit préciser dans le contrat passé avec le client le montant total des bénéfices économiques consentis à ce dernier pour pouvoir calculer l'indemnité de résiliation qui s'appliquerait le cas échéant. En théorie, cela suppose le calcul instantané de la valeur précise des bénéfices économiques et du montant précis de l'indemnité de résiliation correspondante, rajustée au prorata sur la durée du contrat. En pratique, ce genre de calculs est fonction de centaines de variables. Ce sera donc une démarche très compliquée, qui mènera à un contrat plus long et plus compliqué pour le consommateur.

214.7 : Indemnité de résiliation (Suite)

- À moins que les exigences proposées ne soient modifiées, il se peut donc que les télécommunicateurs sans fil cessent tout simplement d'offrir des combinés subventionnés et de faire des offres promotionnelles aux nouveaux abonnés au Québec. Il s'ensuivrait, par exemple, que le Québécois désireux de se procurer le tout dernier téléphone intelligent mis en marché devrait déboursier 699 \$, alors que l'Ontarien se procurant le même modèle le paierait seulement 199 \$ en raison de la subvention consentie par le télécommunicateur. Dans la plupart des cas, il faudrait signaler dans les campagnes publicitaires nationales que les offres avantageuses faites sont valables dans toutes les provinces, sauf au Québec.

cwta

Association canadienne
des télécommunications sans fil

Canadian Wireless
Telecommunications Association

acts

Conclusion

- L'ACTS remercie les membres de la commission parlementaire des relations avec les citoyens pour la chance de comparaître.
- L'ACTS continuera à travailler avec l'OPC afin de s'assurer que les conséquences imprévues du projet de loi ne désavantagent pas le consommateur québécois.