

CI – 3M
C.P. – P.L. 48
Protection du consommateur
et recouvrement de
certaines créances

Le 29 novembre 2006

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre de la Justice du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 4M1

OBJET : Projet de loi 48 – Loi modifiant la Loi sur la protection du
consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Document préparé par le **Consortium de l'industrie des télécommunications**
en vue de la comparution devant la Commission des Institutions le **30 novembre 2006**

Monsieur le Ministre,

Cinq entreprises, œuvrant toutes dans l'industrie des télécommunications et qui offrent leurs services aux consommateurs québécois, ont choisi de se concerter, au sein d'un « **consortium** », pour communiquer leurs préoccupations et recommandations au sujet du projet de loi 48.

Le consortium est ainsi composé de **Bell Canada** et ses filiales, **Cogeco Câble inc.**, **Rogers Communications inc.**, **Société Telus Communications** et **Vidéotron Itée**. Toutes les entreprises membres du consortium offrent des services de téléphonie filaire avec diverses technologies et des services d'accès Internet. De plus, les entreprises du consortium, sauf Rogers, offrent des services de distribution de signaux de télévision et elles offrent toutes, à l'exception de Cogeco, des services de téléphonie cellulaire. En outre, ces secteurs d'activités relèvent de la juridiction fédérale et sont déjà réglementés, à de nombreux égards, par le CRTC.

Les préoccupations du consortium peuvent être résumées, pour l'essentiel, à ce qui suit :

- 1) L'aménagement d'un délai d'un an pour permettre aux commerçants de se conformer aux amendements proposés par le projet de loi notamment l'article 1 (articles 1 et 18 du projet de loi);
- 2) Une définition plus claire de ce que constitue un « contrat à distance » qui repose sur des concepts plus clairement définis soit ceux : (i) d'« offre »; et (ii) de sollicitation par le commerçant (article 5 du projet de loi);
- 3) Des obligations d'information aux consommateurs adaptées au moyen de communication utilisé avant la conclusion d'un contrat à distance (article 5 du projet de loi).

La présente revue du projet de loi s'attarde aux amendements tels que proposés dans le projet de loi et ne considère pas les questions d'ordre constitutionnel qui pourraient autrement s'y rattacher.

Dans le même ordre d'idée, nous ne présentons pas ici nos préoccupations quant à toute autre disposition de la *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1 (la « Loi ») ou des règlements d'application et notamment, celles du Titre I de la Loi. Dans l'éventualité où des

amendements additionnels étaient proposés quant à la Loi ou ses règlements, et plus particulièrement le Titre I de la Loi, nous souhaitons faire part de notre intérêt respectif à partager nos préoccupations et recommandations.

COMMENTAIRES PARTICULIERS

Article 1 du projet de loi

Article 5 c

Préoccupation : L'abrogation de l'article 5 c de la Loi aura pour effet d'entraîner une revue détaillée des processus d'affaires déjà en place. Une telle revue nécessitera un travail qui devra s'étendre sur une période de temps suffisamment longue pour que les adaptations à ces processus et aux systèmes qui les gèrent soient complétées.

Recommandation : Tel qu'indiqué au sujet de l'article 18 du projet de loi, nous proposons d'ajouter l'article 1 à la liste des dispositions visées à cet article 18 et de prévoir, en outre, un délai d'un an pour son entrée en vigueur.

Article 5 du projet de loi

Section I.1

Article 54.1

Préoccupation : Le nouvel article 54.1 modifie la définition d'un contrat à distance et introduit une présomption quant à ce qui constitue « une offre de conclure le contrat ». Cette offre existerait dès lors qu'elle contient les « éléments essentiels du contrat » sans préciser la nature et la portée de ces éléments.

Recommandation : Nous proposons, dans un souci de clarté et d'une application plus uniforme de la Loi, que l'application des dispositions relatives aux contrats à distance repose sur des concepts plus clairement définis soit ceux : (i) d'« offre »; et (ii) de sollicitation par le commerçant.

Article 54.3

Préoccupation : Le paiement de plusieurs services de télécommunications, dont les frais sont facturés sur une base mensuelle et récurrente, est perçu avant le début du mois soit avant que l'obligation principale soit exécutée pour un mois donné. Nous reconnaissons que certains commerçants peuvent abuser de cette faculté de facturer un paiement partiel avant d'exécuter leur obligation principale. Toutefois, nous sommes d'avis que dans le cas de services à exécution successive où l'exécution de l'obligation principale se fait sur une base continue, les risques d'abus s'en trouvent d'autant diminués.

De plus, compte tenu de l'importante valeur des équipements qui peuvent être remis aux consommateurs de façon accessoire à l'exécution de l'obligation principale d'un service de télécommunication, nous sommes préoccupés que cet article 54.3 puisse être interprété comme interdisant la pratique des dépôts de sûreté.

Recommandation : Nous recommandons que soient exemptés de l'application de l'article 54.3 : (i) les frais récurrents facturés d'avance lorsque l'obligation principale du

commerçant est à exécution successive; ainsi que (ii) les sommes visant à garantir les équipements accessoires utilisés par le consommateur mais dont la propriété demeure au commerçant.

Article 54.4

Préoccupation : La rédaction proposée de l'article 54.4 exige une divulgation détaillée d'une longue liste d'informations avant la conclusion d'un contrat à distance. Or, aucune considération quant au moyen de communication utilisé lors de sa conclusion n'est prise en compte. Nous vous soumettons que les exigences ainsi mises de l'avant ne peuvent s'appliquer sans égard à cette distinction.

Ainsi, dans le cas de la conclusion d'un contrat à distance par téléphone, qui représente le moyen de communication le plus souvent utilisé dans la vente des services des entreprises du consortium, et vu les caractéristiques inhérentes à ce moyen de communication, le niveau de divulgation requis par la loi est disproportionné par rapport au niveau de détails pouvant être raisonnablement communiqués au consommateur. Nous sommes d'avis que l'intérêt du consommateur s'en trouve mal servi.

De telles restrictions sont moins présentes avec d'autres moyens de conclure un contrat à distance soit, par exemple, l'Internet.

Recommandation : Nous recommandons que le niveau de détails quant à l'information à divulguer avant la conclusion d'un contrat à distance s'établisse comme suit en ce qui a trait aux contrats à distance formés par téléphone :

d) une description ~~détaillée~~ de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, ~~y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;~~

f) toutes les autres restrictions ou conditions importantes applicables au contrat;

Par ailleurs, quant au paragraphe d, et toujours pour les contrats à distance conclus par téléphone, le consortium suggère qu'il soit aménagé la possibilité de pouvoir diriger le consommateur vers d'autres sources d'informations pour obtenir une description détaillée de chaque bien ou service après la conclusion du contrat. Le consortium est d'avis qu'un tel aménagement ne serait pas au détriment des intérêts du consommateur dans la mesure où ce dernier conserve son droit de résiliation prévu à l'article 54.8.

Article 54.4 g

Préoccupation : Nous sommes préoccupés par l'obligation de divulguer « le total des sommes devant être déboursées par le consommateur et le montant des versements périodiques » dans la mesure où certains frais d'utilisation de services, par exemple des frais d'utilisation additionnelle du service d'accès Internet, des frais d'interurbains ou, dans le cas de la téléphonie sans-fil, les frais d'antenne local additionnels ainsi que les frais d'itinérance lorsque l'appareil est utilisé sur un réseau étranger, ne sont pas déterminables avant la conclusion du contrat mais bien au moment même de leur utilisation.

De plus, les frais et tarifs applicables en matière de services de télécommunication sont évolutifs et peuvent varier en fonction de divers facteurs pendant le terme du contrat dont l'évolution des lois fédérales applicables en matière de télécommunication. Dans ce contexte, il est impossible pour les entreprises de télécommunication de prévoir et divulguer, au moment de la conclusion du contrat, le total des sommes qui seront payables par le consommateur.

Recommandation : Nous recommandons que seuls les frais périodiques fixes applicables au moment de la conclusion du contrat soient couverts par le paragraphe *g*.

Article 54.4 h

Préoccupation : Certaines informations requises en vertu de l'article 54.4 s'avèrent d'un intérêt plus limité au consommateur notamment en ce qui a trait à la devise des montants exigibles lorsqu'elle est canadienne (*h*).

Recommandation : Le consortium est d'avis qu'il est préférable d'ajouter « lorsqu'autre que canadienne » au paragraphe *h*).

Article 54.7

Préoccupation : Le délai pour la transmission d'un contrat nous apparaît extrêmement court soit 15 jours suivant sa conclusion.

Recommandation : Nous proposons que ce délai soit déterminé suivant la plus courte des échéances suivantes soit 30 jours de la première facture ou 60 jours de la formation du contrat et ce, en conformité avec ce qui a été mis en place dans des législations similaires dans d'autres provinces.

Article 54.13

Préoccupation : Le délai de remboursement envisagé par cet article est de 15 jours, un délai difficile d'application vu les nombreuses contraintes des divers systèmes de facturation impliqués, et pas seulement ceux des entreprises du consortium.

Recommandation : Nous proposons que ce délai de 15 jours soit remplacé par un délai de 60 jours.

Article 54.14

Préoccupation : Nous entrevoyons la possibilité de fraudes dans la mesure où l'émetteur de la carte de crédit n'est pas en mesure de déterminer si les représentations qui lui sont faites par le consommateur sont bien fondées ou non. Selon la présente rédaction de l'article 54. 14, l'émetteur de la carte de crédit n'aura aucune autre alternative que de se plier à la demande du consommateur qui n'est pas autrement corroborée.

Recommandation : Nous proposons que l'article 54.14 soit aménagé de manière à prévoir un mécanisme de confirmation entre l'émetteur de la carte de crédit et le commerçant avant que ne soit accordé le crédit.

Article 18 du projet de loi

Préoccupation : La conformité des processus actuels en place chez les membres du consortium aux amendements mis de l'avant dans le projet de loi exige une somme de travail non négligeable qui devra s'étendre sur une période de plusieurs mois.

Recommandation : Nous recommandons que la loi entre en vigueur un an après sa sanction et que l'article 1, tel que recommandé plus haut, soit ajouté aux dispositions visées par ce délai.

Espérant que ces commentaires vous seront utiles dans votre démarche, nous vous prions de recevoir nos salutations distinguées.

Pour Bell Canada, Me Paule Desautels, Avocate principale Service juridique
Pour Cogeco Câble inc., Me Caroline Dignard, Directrice Affaires juridiques
Pour Rogers Communications inc., Me Julie Laurence, Conseillère juridique
Pour Société Telus Communications, Me Raymond Lacroix, Directeur Affaires juridiques et
Secrétaire
Pour Vidéotron Itée, Me Frédéric Despars, Vice-président Affaires juridiques