

Ce que vous devriez savoir au sujet des... Contrats de téléphonie cellulaire

Un contrat de téléphonie cellulaire est un accord juridique entre vous et une entreprise de téléphonie cellulaire (un fournisseur de services).



Le **Code sur les services sans fil** énonce les modalités qui doivent figurer dans un contrat et les règles qui s'appliquent aux fournisseurs de services.

Le Code s'applique aux clients et aux fournisseurs de services partout au Canada. Il a été rédigé par le **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**, qui régit et supervise la radiodiffusion et les télécommunications au Canada.

Modalités du contrat

Le Code sur les services sans fil stipule qu'un contrat doit être clair et facile à comprendre. Il doit en outre indiquer :

- une liste de tous les **services** inclus (tels que les services vocaux, de messagerie texte et de données).
- le **prix** des services, en précisant si les taxes sont comprises, y compris les frais d'annulation, les frais d'utilisation excédentaire, le prix des services facultatifs et les coûts occasionnels.
- la **période d'engagement**, en précisant si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat.
- le montant de tout **dépôt de garantie** et toutes les modalités connexes (y compris les conditions de retour du dépôt). Le fournisseur de services doit également vous informer des raisons de la demande de dépôt, conserver les justifications dans un dossier et évaluer une fois par année la pertinence de conserver le dépôt. Il peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et vous demander de renflouer le dépôt. Il doit vous retourner le dépôt de garantie au plus tard dans les 30 jours civils après la résiliation du contrat ou après que les conditions soient remplies.
- **comment vous renseigner** sur les services payables à l'utilisation, la garantie offerte par le fabricant de l'appareil, les outils pour vous aider à gérer votre facture (y compris les avis d'utilisation et d'itinérance de données), la façon de communiquer avec le service à la clientèle, comment porter plainte au sujet des services sans fil, ainsi que la manière d'obtenir de l'information au sujet du Code sur les services sans fil.

Pour en savoir plus au sujet du CRTC, consultez le [crtc.gc.ca/fr/accueil-home.htm](https://www.crtc.gc.ca/fr/accueil-home.htm)



Les **frais d'utilisation excédentaire** sont des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service dans votre contrat. Les **frais d'itinérance** (roaming) s'appliquent aux services vocaux, de messagerie texte et de données utilisés à la réception et à l'envoi à l'extérieur de votre zone de couverture.

Le contrat doit en outre comprendre un **Résumé des renseignements essentiels**, fourni à titre de document indépendant du contrat ou dans les premières pages du contrat. Il doit résumer les modalités principales du contrat, notamment les frais mensuels, toute période d'essai, les limites d'utilisation des services que vous achetez sur une base illimitée, etc.

Le fournisseur de services doit vous remettre une **copie du contrat**. (Cette règle ne s'applique pas aux services payables à l'utilisation (pay-as-you-go) et aux cartes prépayées.) Si vous concluez le contrat en personne, le fournisseur de services doit vous donner le contrat dès que vous consentez à celui-ci. Si vous concluez le contrat d'une autre façon, par exemple par téléphone ou en ligne :

- si vous souhaitez recevoir le contrat en format papier, vous devez le recevoir dans les 15 jours suivant votre acceptation du contrat;
- si vous souhaitez recevoir le contrat en format électronique, vous devez le recevoir au plus tard un jour ouvrable suivant votre acceptation du contrat.

Vous pouvez **annuler le contrat** dans les 30 jours suivant la réception du contrat sans avoir à

payer de frais de résiliation anticipée ou autre pénalité si :

- vous ne recevez pas le contrat dans les délais prescrits;
- les modalités du contrat diffèrent des modalités que vous avez acceptées.

Si votre contrat prévoit des frais de résiliation anticipée, vous pouvez l'annuler sans pénalité durant la **période d'essai** si :

- vous n'avez pas dépassé les limites d'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données permises durant cette période;
- vous retournez l'appareil fourni en état presque neuf, avec son emballage original.

La période d'essai standard est d'au moins 15 jours et les limites correspondent à la moitié de l'utilisation mensuelle. Les clients handicapés doivent bénéficier d'une période d'essai de 30 jours et les limites d'utilisation doivent correspondre au double des limites permises durant une période d'essai standard.

Si vous voulez annuler le contrat à tout autre moment, vous devez aviser votre fournisseur de services. Vous pourriez avoir à payer des frais de résiliation.



Les fournisseurs de services doivent suivre un plus grand nombre de règles lorsque le client est une personne handicapée, notamment lui offrir une plus longue période d'essai.

Règles qui s'appliquent aux fournisseurs de services

Le fournisseur de services doit :

- suspendre les **frais d'utilisation excédentaire de données** lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que vous ayez accepté de payer des frais supplémentaires
- suspendre les **frais d'itinérance de données (roaming)** lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que vous ayez accepté de payer des frais supplémentaires, et vous aviser, sans frais, si l'appareil est en itinérance dans un autre pays
- vous informer, au moins 90 jours avant la fin de la période d'engagement, si le contrat sera **automatiquement prolongé de mois en mois**
- vous fournir un appareil **déverrouillé** (c'est-à-dire qui n'est pas verrouillé au réseau du fournisseur de services)
- vous renseigner au sujet de la **garantie du fabricant** pour un appareil avant de vous offrir une garantie prolongée
- suspendre votre service, sans frais, si vous l'avisez que votre **appareil est perdu ou volé**. Vous devez payer tous les frais engagés avant que le fournisseur de services soit informé de la perte ou du vol de l'appareil, ainsi que les frais de résiliation si vous annulez le contrat. Si vous retrouvez votre appareil, le fournisseur de services doit rétablir le service sans frais.
- suspendre les frais au cours des **réparations** de l'appareil, sur demande, si toutes les conditions suivantes s'appliquent :
 - Vous avez demandé la suspension.
 - Le fournisseur de services vous a fourni l'appareil dans le cadre du contrat.
 - Vous avez retourné l'appareil au fournisseur de services à des fins de réparation.
 - L'appareil est couvert par la garantie du fabricant ou du fournisseur de services.
 - Le fournisseur de services ne vous a pas fourni un appareil de remplacement sans frais au cours de la réparation.
 - Vous auriez à payer des frais de résiliation anticipée si vous annulez les services.

Le fournisseur de services ne peut pas :

- facturer des frais d'utilisation excédentaire ou limiter l'utilisation de **services illimités** (à moins que la limite ne soit clairement expliquée dans la politique d'utilisation équitable)
- **modifier les modalités principales du contrat** sans votre consentement, à moins que la modification ne vous favorise, par exemple en réduisant les frais d'un service ou en augmentant la limite d'utilisation d'un service. Il peut modifier les autres modalités du contrat ou des documents connexes (par exemple, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable) après vous avoir avisé au moins 30 jours avant d'apporter la modification.

Le fournisseur de services peut **débrancher** vos services dans certaines situations, généralement après vous avoir remis un avis. Lisez votre contrat pour en savoir plus. Voici les raisons du débranchement :

- Si vous ne payez pas votre compte pendant plus de deux mois.
- Si le montant à payer dépasse 50 \$.
- Si vous ne donnez pas au fournisseur de services un dépôt de garantie à sa demande.
- Si vous avez convenu de verser des paiements différés et que vous ne respectez pas les modalités de l'entente.

Lisez le Code sur les services sans fil au crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/codesimpl.htm



Déposer une plainte

Si vous avez un problème avec votre fournisseur de services, communiquez avec la **Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)**. La CPRST est un organisme pancanadien qui aide à résoudre les plaintes relatives aux services de télécommunications et de télévision.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la CPRST, notamment sur la façon de déposer une plainte, consultez le www.ccts-cprst.ca/fr/a-notre-sujet/aperçu/



Autres ressources

Information du CRTC sur les services de téléphonie cellulaire : crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/

Information de Service Alberta sur la protection et les plaintes des consommateurs : www.alberta.ca/consumer-protection-complaints.aspx

Information juridique sur le droit de la consommation fournie gratuitement par le CPLEA : www.cplea.ca/publications-and-resources/consumer-law/

Vous NE devez PAS considérer l'information contenue dans ce document comme des conseils juridiques.