



Un téléphone pour Luc

Luc veut acheter un téléphone cellulaire. Le fournisseur de services de téléphonie cellulaire lui propose un contrat de 24 mois. C'est ce que l'on appelle un contrat à durée déterminée. Luc trouve l'offre alléchante, d'autant plus qu'on lui fournit gratuitement le téléphone cellulaire qui lui plaît.



Avec cet appareil, il pourra naviguer dans Internet, regarder des vidéos, rester au fait de l'actualité, envoyer des messages textes, faire de la vidéo... Sans contrat, l'appareil lui coûterait 399 \$.

« J'économise beaucoup d'argent! », pense-t-il. Le commerçant lui propose le forfait « Liberté étudiant ». Le prix annoncé sur l'affiche du magasin est de 40 \$ par mois. Il comprend :

- 100 minutes par mois durant le jour;
- boîte vocale et afficheur;
- messages textes entrants et sortants illimités;
- minutes illimitées le soir à compter de 18 h et la fin de semaine;
- accès aux réseaux sociaux illimité.

Luc accepte la proposition du commerçant. Quelle surprise! Lorsqu'il reçoit la 1^{re} facture, il ne comprend pas pourquoi il doit déboursier 90 \$ au lieu de 40 \$. Que s'est-il passé? Il communique avec le service à la clientèle du fournisseur, qui lui explique pourquoi il doit payer 50 \$ de plus ce mois-ci. « Le prix du forfait ne comprend pas certains frais », lui dit l'agent au téléphone. « Ces frais sont indiqués en détail sur votre contrat », précise-t-il.

Mais Luc n'avait pas pris le temps d'en prendre connaissance. En lisant son contrat, il constate qu'il doit notamment payer des frais pour :

- la taxe municipale pour le 9-1-1 : 0,40 \$;
- l'accès au réseau : 7,60 \$;
- l'ouverture de son dossier : 30 \$.

En plus, l'agent lui signale que des frais de 12 \$ lui ont été facturés parce qu'il a parlé 30 minutes de plus que ce que son forfait lui permettait durant le jour. Or, chaque minute additionnelle lui coûte 0,40 \$!

Les mois qui suivent, Luc surveille attentivement l'utilisation qu'il fait de son téléphone. « Finies les surprises! », pense-t-il. En parlant avec Kim, il constate toutefois qu'il paie 10 \$ de plus qu'elle, pour un forfait comparable. « Je vais résilier mon contrat », pense-t-il. Lorsqu'il communique avec le fournisseur, ce dernier le met en garde : « Il vous reste 20 mois avant la fin de votre contrat. Vous devrez payer une indemnité de résiliation de 440 \$ ». Qu'est-ce que Luc peut faire?





Consigne :

Analyse le cas de Luc au moyen de la grille. Évalue chacun des éléments du cas en fonction, s'il y a lieu, des articles de la Loi sur la protection du consommateur qui te sont présentés. Détermine le comportement qu'un consommateur averti devrait privilégier en pareille situation.

Élément du cas	Correct ou Incorrect?	Justifie ta réponse.	Qu'est-ce qu'un consommateur averti devrait faire en pareilles circonstances?
Luc ne prend pas connaissance du contrat avant de le conclure.			
Le vendeur met Luc en garde : il devra payer des frais pour résilier son contrat.			
Le prix annoncé en magasin ne comprend pas le total des sommes que Luc doit déboursier.			

Ce que dit la loi

- Un contrat de service de téléphonie cellulaire doit être présenté au consommateur par écrit et contenir, à partir de la 1^{re} page, certains renseignements, tels que :
 - la description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat;
 - le tarif mensuel de chacun des services faisant l'objet du contrat, y compris le tarif mensuel des services optionnels tels que la boîte vocale;
 - le tarif mensuel de chacun des frais connexes (par exemple, les frais d'accès au service d'urgence 9-1-1 ou les frais d'accès au réseau);
 - le total des sommes que le consommateur doit déboursier chaque mois;
 - le cas échéant, la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat du service (par exemple le téléphone cellulaire);
 - la durée et la date d'expiration du contrat;
 - les modalités de résiliation du contrat.
- Le prix annoncé doit contenir le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. La TPS, la TVQ et la taxe municipale pour le 9-1-1 peuvent être exclues du prix annoncé.
- Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat en transmettant un avis au commerçant.
- En cas de résiliation par le consommateur d'un contrat à durée déterminée, l'indemnité de résiliation ne peut pas dépasser le rabais accordé sur le prix de vente du bien nécessaire à l'utilisation du service, soit le téléphone cellulaire. Cette indemnité maximale diminue peu à peu proportionnellement au nombre de mois écoulés dans le contrat.

*Les renseignements contenus dans ce document ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisés à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces renseignements pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels ils réfèrent.





Activité complémentaire

Le commerçant demande à Luc une indemnité de résiliation de 440 \$. Au moyen de la formule qui t'est présentée, évalue si ce montant est correct.

Pour calculer l'indemnité de résiliation maximale :

Indemnité de résiliation maximale =

[Rabais sur le prix du bien (le téléphone)] -

[Rabais sur le prix du bien x Nombre de mois entièrement écoulés au moment de la résiliation ÷ Durée du contrat]

Données du problème :

- Rabais accordé sur le prix de vente du bien : _____
- Durée du contrat : _____
- Nombre de mois entièrement écoulés : _____

Calcul :

*Les renseignements contenus dans ce document ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisés à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces renseignements pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels ils réfèrent.