

Exemple d'une fiche de l'élève remplie

	Informations pertinentes
Sujet	Téléphonie cellulaire
En quoi ce sujet me concerne	De nos jours, la plupart des jeunes ont un cellulaire. On est tous concernés. Mes amis en ont un, et moi aussi. Je ne comprends pas tout à fait ce que mon contrat de cellulaire implique ni quoi faire si j'ai l'impression de me « faire avoir » par mon fournisseur de téléphonie cellulaire.
Ce que dit la loi sur le sujet	Loi sur la protection du consommateur : « La loi prévoit plusieurs garanties, dont une de durée raisonnable et de qualité. Ces garanties, accordées par la loi, s'appliquent automatiquement et sans frais : votre téléphone doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Il est peut-être aussi couvert par une garantie offerte par le commerçant ou le fabricant. » Il est possible de résilier un contrat et la loi fixe des règles entourant le montant maximal que le fournisseur de services peut demander au consommateur pour le faire.
Les droits et recours du consommateur concernant ce sujet	<ul style="list-style-type: none"> - Recours possibles dans certaines situations (par exemple, vous croyez que votre fournisseur de services de téléphonie cellulaire vous a facturé des sommes à tort) : tenter de vous entendre avec le fournisseur, faire un paiement sous réserve (sous « protêt »), mettre le fournisseur en demeure, demander au tribunal de trancher la question (cour des petites créances). - Le consommateur est en droit de mettre fin en tout temps à son contrat de cell., mais le fournisseur de services pourrait exiger que vous payiez des frais d'annulation si vous mettez fin à votre contrat. Explication du calcul : $[\text{Rabais sur le prix de vente du téléphone cellulaire}] - [\text{Rabais sur le prix de vente du téléphone cellulaire} \times \text{Nombre de mois entièrement écoulés} \div \text{Durée du contrat}] = \text{Frais maximaux d'annulation}$ - Le client a droit à une période d'essai d'au moins 15 jours civils pour vérifier si le service répond à ses besoins (sous conditions).
Conseils pour le consommateur	Avant de s'abonner, il est important d'évaluer ses besoins (à quoi le cellulaire servira, quel est mon budget, est-ce que j'ai besoin de faire des interurbains, combien de minutes je prévois utiliser par mois, etc.), de communiquer avec autant de fournisseurs que possible, de comprendre ce qui est proposé et de savoir ce que doit contenir le contrat. C'est important de comprendre le contrat.
Ressources à la disposition du consommateur pour s'informer et faire valoir ses droits	Office de la protection du consommateur Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Dossier cellulaires du <i>Protégez-vous</i> (www.protegez-vous.ca/technologie/dossier-cellulaires.html) Code sur les services sans fil du CRTC
Ce que mes recherches m'ont appris	Si j'annule un contrat de téléphonie cellulaire que j'ai conclu, et dont la durée est déterminée, et que le fournisseur de services m'a accordé un rabais sur le prix de vente d'un cellulaire, « 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 le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires ».
Sites Internet consultés	www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/telephone-television-internet/cellulaire www.educaloi.qc.ca/jeunesse/capsules/lachat-dun-cellulaire-ce-quil-faut-savoir www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t14.htm
Autres informations pertinentes	