

Le contrat de téléphonie cellulaire

Corrigé

À l'aide de ce que tu as appris dans la vidéo, des explications fournies par ton enseignant et des contenus du [site Web¹](#) de l'Office de la protection du consommateur, réponds aux questions des mises en situation suivantes.

› Mise en situation 1

Karim a décidé d'entreprendre des démarches pour se procurer un téléphone cellulaire ainsi qu'un forfait mensuel. Sa mère lui a offert de lui donner son ancien téléphone, mais il préférerait en avoir un comme ceux de ses amis. Il souhaite s'en servir pour tout : communiquer avec eux par texto, envoyer des photos, faire des recherches sur Internet, discuter longuement avec sa cousine qui vit au Nouveau-Brunswick, suivre en direct les matchs de ses équipes sportives préférées, utiliser plusieurs applications, etc. À la maison, le Wi-Fi est disponible, mais avec toutes ses activités sportives et parascolaires, Karim y est rarement.

Côté budget, Karim reçoit un salaire net de 100 \$ par semaine grâce à son emploi chez Sport Go. En contrepartie, il débourse 60 \$ par mois pour payer son laissez-passer d'autobus et il prévoit 40 \$ par semaine pour ses loisirs et ses dépenses personnelles. Il met présentement 30 \$ par semaine dans un compte à la banque, mais il souhaiterait épargner davantage en vue de ses études collégiales. De plus, il doit donner 10 \$ par mois à son père pour rembourser l'argent que celui-ci lui a prêté. Au besoin, il peut revoir son budget pour le rééquilibrer.

a) Établis le budget mensuel de Karim et détermine quel montant il peut consacrer chaque mois pour payer son forfait de téléphonie cellulaire. Tu dois prendre en considération qu'il y a 4,33 semaines dans un mois, soit $52 \text{ semaines/an} \div 12 \text{ mois} = 4,33 \text{ semaines/mois}$.

Réponse :

Revenus :	$100 \$ \times 4,33 =$	$433 \text{ \$/mois}$
Dépenses :	$60 \$ \times 1 = 60 \$$	
	$40 \$ \times 4,33 = 173,20 \$$	
	$30 \$ \times 4,33 = 129,90 \$$	
	$10 \$ \times 1 = 10 \$$	$- 373,10 \$$
Montant disponible :		$= 59,90 \$$

b) Fais la liste des besoins dont Karim devra tenir compte dans le choix de son forfait de téléphonie cellulaire.

Réponse :

- *Textos et textos photo*
- *Données Internet (recherches, matchs en direct, etc.)*
- *Minutes d'appel (conversations avec sa cousine)*
- *Espace suffisant pour ses applications*

1. opc.gouv.qc.ca

c) En s'informant, Karim constate qu'il devra choisir entre deux types de contrats : contrat à durée déterminée et contrat à durée indéterminée. Explique à Karim la différence entre les deux en énonçant les caractéristiques de chacun.

Réponse :

Caractéristiques du contrat à durée déterminée :

- *Le consommateur est lié à une entente pendant une période fixe ;*
- *Pendant la période fixe, le prix des services ne peut pas être augmenté ;*
- *Pour annuler l'entente, le consommateur pourrait devoir payer des frais d'annulation.*

Caractéristiques du contrat à durée indéterminée :

- *Le consommateur reçoit une facture mensuelle, mais n'est pas lié à une entente pendant une période fixe ;*
- *Le prix des services pourrait être augmenté ;*
- *Pour annuler l'entente, le consommateur n'aura généralement pas de frais d'annulation à payer.*

› Mise en situation 2

Karim a finalement conclu un contrat de service à durée déterminée avec un fournisseur de téléphonie cellulaire. Il reçoit maintenant un relevé tous les mois. En consommateur averti, il jette toujours un coup d'œil à sa facture pour s'assurer qu'elle est conforme à l'entente qui a été prise au départ. Sur son dernier relevé mensuel, il a remarqué qu'un montant de 10 \$ avait été ajouté à sa facture pour le service de boîte vocale. Pourtant, il lui semblait que son fournisseur lui offrait ce service gratuitement pour la durée du contrat. Karim souhaite que le fournisseur de services respecte les termes du contrat.

Dans sa situation, quelles actions Karim peut-il entreprendre pour faire respecter le contrat ?

Réponse :

1. *Tenter de s'entendre avec le fournisseur.*
2. *S'il n'arrive pas à s'entendre avec lui, il doit quand même effectuer le paiement avant la date d'échéance. Cela lui évitera de voir son dossier de crédit entaché, sans lui enlever son droit de contestation.*
3. *Faire une plainte à l'Office de la protection du consommateur pour qu'un agent puisse l'informer de ses droits et recours, et enregistrer sa plainte.*
4. *S'il n'arrive pas à s'entendre avec le fournisseur de services, le mettre en demeure.*
5. *Si le fournisseur ne répond pas à sa requête, il peut demander au tribunal de trancher la question.*

Il peut aussi soumettre sa situation au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui s'occupe de problèmes liés à la facturation, pour savoir si elle est recevable.

› Mise en situation 3

Alors qu'il essaie de téléphoner à sa mère pour l'avertir qu'il sera en retard pour le souper, Karim se rend compte qu'il a des problèmes avec le volume de son appareil. Il communique avec le commerçant qui lui a vendu le téléphone. Celui-ci l'informe que la garantie du fabricant est expirée et lui rappelle qu'il n'avait pas payé pour obtenir une garantie supplémentaire. En se renseignant sur le site Web de l'Office de la protection du consommateur, Karim apprend qu'il peut faire appliquer les garanties légales.

Connais-tu les garanties légales? Pour chacun des énoncés suivants, détermine si l'affirmation est vraie ou fausse.

a) Les garanties légales sont gratuites.

Vrai

Faux

Explication :

Elles sont accordées automatiquement par la loi.

b) Les garanties légales ne s'appliquent pas automatiquement au bien que tu achètes : tu dois en faire la demande au moment de l'achat pour pouvoir en bénéficier plus tard.

Vrai

Faux

Explication :

Les garanties légales s'appliquent automatiquement lorsqu'un consommateur achète ou loue un bien.

c) Les garanties légales prévoient que le bien acheté doit avoir une durée raisonnable et qu'il doit pouvoir servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

Vrai

Faux

Explication :

Les garanties légales te permettent notamment d'exiger que le bien que tu achètes :

- puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné ;*
- ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation ;*
- ne présente pas de vice caché, c'est-à-dire de défaut important qui était présent avant la vente, qui ne t'a pas été mentionné et dont tu n'aurais pas pu avoir connaissance, malgré ta prudence ;*
- soit conforme à la description faite dans le contrat, à la publicité et aux déclarations du représentant.*

d) La loi précise que la durée raisonnable d'un téléphone cellulaire est de 2 ans.

- Vrai
 Faux

Explication :

La loi ne précise pas la durée raisonnable de chaque bien. Elle ne dit pas, par exemple, qu'un téléviseur doit avoir une durée de 10 ans. Pourquoi? Parce que pour déterminer la durée raisonnable d'un bien, il faut tenir compte de plusieurs facteurs. Il faut considérer le prix payé, les clauses du contrat et les conditions d'utilisation du bien. Ainsi, on ne peut pas s'attendre à ce qu'un téléviseur d'une valeur de 850 \$ fonctionne aussi longtemps qu'un autre qui possède les mêmes caractéristiques, mais qui vaut 1500 \$.

Bref, il s'agit d'une question de faits et de « gros bon sens ».

e) Comme le mauvais fonctionnement du téléphone est couvert par une garantie légale, Karim en informe le commerçant. Celui-ci pourrait le réparer, le faire réparer sans frais, l'échanger ou rembourser Karim.

- Vrai
 Faux

Explication :

Le commerçant qui t'a vendu un bien (ou son fabricant) a des obligations quand le bien est défectueux. Peu importe sa politique d'échange ou de remboursement, il doit, à son choix, réparer le bien sans frais, l'échanger ou te rembourser.

f) Il se peut que le téléphone ait été vendu à Karim sans aucune garantie, puisqu'un commerçant peut choisir de vendre un bien sans garantie légale.

- Vrai
 Faux

Explication :

Les biens que tu achètes d'un commerçant sont toujours couverts par des garanties prévues par la loi. Elles s'appliquent automatiquement et sans frais, même si le commerçant ou le fabricant dit vendre le bien sans garantie.

Pour t'aider à faire valoir tes droits face à un commerçant, tu trouveras sur le site Web de l'Office de la protection du consommateur (opc.gouv.qc.ca) une trousse à télécharger ainsi que des exemples de jugements récents qui traitent de garanties légales, notamment ceux de la Division des petites créances de la Cour du Québec. Tu peux aussi appeler à l'Office pour parler à un agent qui pourra t'indiquer les démarches à entreprendre.

g) Quand la garantie qu'offre gratuitement le fabricant est expirée, le commerçant n'est plus tenu de respecter les garanties légales.

Vrai

Faux

Explication :

Le commerçant est tenu de respecter les garanties légales même s'il te laisse croire que sans garantie supplémentaire, tu ne bénéficies plus d'aucune protection à l'expiration de la garantie du fabricant.

h) Pour faire valoir une garantie légale, tu peux t'adresser au commerçant qui t'a vendu le bien, à son fabricant ou aux deux.

Vrai

Faux

Explication :

Comme le commerçant et le fabricant sont tous les deux responsables de vendre au consommateur un bien qui puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné, pendant une durée raisonnable, tu peux t'adresser aux deux.

i) Karim a tenté d'obtenir la réparation de son cellulaire auprès du commerçant qui le lui a vendu et auprès de son fabricant. Malheureusement, les deux refusent d'appliquer les garanties légales. Karim est donc à bout de recours pour faire valoir ses droits.

Vrai

Faux

Explication :

Si le commerçant ou le fabricant refusent d'appliquer une garantie légale, Karim peut leur envoyer une lettre de mise en demeure qui contient ses demandes. Si cette étape ne donne pas les résultats escomptés, il peut présenter une demande à la Division des petites créances de la Cour du Québec.

Pour t'aider à faire valoir tes droits face à un commerçant, tu trouveras sur le site Web de l'Office de la protection du consommateur (opc.gouv.qc.ca) une trousse à télécharger ainsi que des exemples de jugements récents qui traitent de garanties légales, notamment ceux de la Division des petites créances de la Cour du Québec. Tu peux aussi appeler à l'Office pour parler à un agent qui pourra t'indiquer les démarches à entreprendre.

› Mise en situation 4

Karim a conclu un contrat de service de 2 ans avec son fournisseur, qui lui a aussi vendu pour un prix de 0 \$ un téléphone dont le prix régulier est de 425 \$, ce qui veut dire qu'il lui a accordé un rabais de 425 \$ sur le prix de vente de l'appareil.

Treize mois plus tard, Karim décide d'annuler son contrat.

Quels sont les frais d'annulation maximaux que peut lui réclamer le fournisseur? Effectue le calcul.

Réponse :

Selon le calcul expliqué dans la vidéo :

- 1. Détermine d'abord le montant mensuel du rabais sur le prix de vente du cellulaire.*
- 2. Calcule ensuite le nombre de mois restants au contrat.*

Rabais sur le prix de vente du cellulaire = 425 \$ pour 24 mois, ce qui fait 17,71 \$ par mois

Karim annule après 13 mois, donc il reste 11 mois (24 -13) à son contrat

Frais d'annulation maximaux : 17,71 \$/mois x 11 mois = 194,81 \$