



LE CONTRAT DE TÉLÉPHONIE CELLULAIRE

Cahier de l'adulte

Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	75 minutes
Description	Après le visionnement d'une capsule vidéo humoristique sur l'achat d'un téléphone cellulaire, l'apprenant répond à des questions à propos de l'évaluation de ses besoins et de son budget, des différents types de contrats, des garanties, etc.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	<ul style="list-style-type: none"> » Droits, responsabilités et recours » Comportement d'achat des consommateurs » Planification budgétaire
Précision des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> » Phases du processus décisionnel » Droits des consommateurs » Responsabilités des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Responsabilités du commerçant » Revenu mensuel » Dépenses mensuelles
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Exercer son jugement critique » Se donner des méthodes de travail efficaces
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Capsule vidéo Ton contrat de cellulaire (3 min 13 s) » Corrigé

Réflexion

Pour commencer l'activité, prenez le temps de répondre aux questions suivantes. Elles concernent votre propre comportement de consommateur.

1. Quels sont les facteurs qui influencent vos achats ?**Réponse :**

2. Qu'est-ce qui peut vous motiver à faire un achat plutôt qu'un autre ?**Réponse :**

3. Selon vous, quelles sont les ressources qui fournissent de l'information aux consommateurs ?**Réponse :**

4. Quels impacts les nouvelles technologies ont-elles sur les habitudes de consommation des gens ?

Réponse :

5. Qu'est-ce qui peut amener une personne à se procurer un nouveau téléphone ?

Réponse :

6. Qu'est-ce qui peut faire hésiter une personne à se procurer un nouveau téléphone ?

Réponse :

Visionnement

La signature d'un contrat de téléphonie cellulaire n'est pas anodine. Visionnez la vidéo humoristique [Ton contrat de cellulaire](#)¹ pour en apprendre plus sur les précautions à prendre avant de vous engager.

Que doit contenir le contrat de téléphonie cellulaire ?

Plusieurs éléments doivent apparaître sur tout contrat de téléphonie cellulaire, et ce, dès la première page :

- » le nom et l'adresse du consommateur et du commerçant ;
- » le lieu et la date de la signature du contrat ;
- » la description détaillée de chacun des services prévus dans l'entente ;
- » le tarif mensuel de chacun des services, y compris le tarif mensuel des services optionnels, comme la boîte vocale ;
- » le tarif mensuel de chacun des frais connexes, comme les frais d'accès au service 9-1-1 et d'accès au réseau ;
- » le total du montant que le consommateur doit payer chaque mois ;
- » la description et le prix courant du bien vendu ou offert en prime à l'achat, comme le téléphone cellulaire ;
- » la durée du contrat et la date à laquelle il se termine ;
- » les modalités d'annulation du contrat.



1. [youtube.com/watch?v=hg7tmniGehA](https://www.youtube.com/watch?v=hg7tmniGehA)

7. Observez bien l'exemple de contrat de cellulaire qui suit. Indiquez, dans les espaces prévus, les éléments d'information qui doivent y figurer.



Celmobilo

Lieu du contrat

Magasin Celmobilo Grandville
100, rue Principale
Grandville (Québec) D0H 0D0
1 800 555-0199
info@celmobilo0000.com

Renseignements sur le client

Alexis Gendron
1250, avenue de la Jonquille
Grandville (Québec) D0H 0D0

Date du contrat 12 décembre 2021

Forfait de téléphonie cellulaire Liberté étudiant 45,00 \$
comprenant :

- 100 minutes d'appels de jour au Canada
- Soirs illimités (de 18 h à 7 h) au Canada
- Week-ends illimités (du vendredi 18 h au lundi 7 h) au Canada
- Messages textes, photos et vidéos entrants et sortants illimités partout au Canada
- 1 Go de données
- Service d'appel en attente
- Afficheur
- Boîte vocale
- Couverture du réseau partout au Canada et aux États-Unis

Tarif mensuel 45,00 \$

Services optionnels

500 Mo de données additionnelles 5,00 \$

Total des frais pour les services optionnels 5,00 \$

Frais connexes

Frais d'accès au service 9-1-1 0,46 \$

Total du montant à payer chaque mois avant taxes 50,46 \$

Période d'engagement 24 mois

Date de fin 12 décembre 2023

Renseignements sur l'appareil

Modèle de l'appareil Noyo 10X, 16 Go, noir
Numéro de série/IMEI XXXXXXXXXXXXXXXXX
Prix de détail de l'appareil 549,99 \$
Montant payé pour l'appareil 0 \$
Montant total des bénéfices économiques (rabais sur le prix de l'appareil) 549,99 \$

Résiliation du contrat

Seuls les bénéfices économiques mentionnés ci-dessus serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être réclamée au consommateur.

Le contrat peut être résilié en tout temps en transmettant un avis. Pour résilier le contrat avant la fin de votre période d'engagement, vous devrez payer le solde de votre appareil à ce moment. L'indemnité de résiliation se calcule ainsi :

(Rabais sur le prix de l'appareil X nombre restant de mois) ÷ 24

Pour obtenir plus d'information sur le tarif d'utilisation des services qui ne sont pas prévus au contrat ou des services qui sont utilisés au-delà des limites prévues dans le contrat, consultez le site Web www.celmobiloo0000.com/infotarifsdutilisation.

Signature du commerçant

Signature du titulaire du contrat

Saviez-vous que...

Si le consommateur conclut une entente avec un fournisseur de services en personne, par exemple en magasin ou avec un vendeur itinérant, le contrat doit être rédigé clairement et lisiblement sur papier, en double. Le fournisseur de services signe d'abord, à la dernière page, le contrat et le double. Ensuite, il doit :

- » permettre au consommateur de prendre connaissance du contrat ;
- » lui demander de signer le contrat et son double, à la dernière page ;
- » lui remettre un double du contrat.

Si l'entente est conclue par Internet ou par téléphone, le fournisseur doit envoyer un exemplaire du contrat (par exemple, par courriel ou par la poste) au consommateur dans les 15 jours suivant sa conclusion.

Mises en situation

8. À l'aide des informations contenues dans la vidéo, du [site Web de l'Office de la protection du consommateur](#)² et des éléments qui doivent apparaître dans un contrat de téléphonie cellulaire énumérés ci-dessus, répondez aux mises en situation suivantes.

Mise en situation A

Karim a décidé d'entreprendre des démarches pour se procurer un téléphone cellulaire ainsi qu'un forfait mensuel. Un ami lui a offert de lui donner son ancien téléphone, mais il préférerait en avoir un plus récent. Il souhaite s'en servir pour tout : communiquer par texto, envoyer des photos, faire des recherches sur Internet, discuter longuement avec sa sœur 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 son emploi et ses activités, 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. De plus, il doit donner 10 \$ par mois à sa conjointe pour rembourser l'argent que celle-ci lui a prêté. Au besoin, il peut revoir son budget pour le rééquilibrer.

2. opc.gouv.qc.ca

- a. Établissez le budget mensuel de Karim et déterminez quel montant il peut consacrer chaque mois pour payer son forfait de téléphonie cellulaire. Vous devez 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 :

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

Réponse :

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

Réponse :

Mise en situation B

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 :

Mise en situation C

Alors qu'il essaie de téléphoner à son patron pour l'avertir qu'il sera en retard au travail, 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.

Connaissez-vous les garanties légales ? Pour chacun des énoncés suivants, déterminez si l'affirmation est vraie ou fausse.

Réponse :

a. Les garanties légales sont gratuites.

- Vrai
- Faux

- b. Les garanties légales ne s'appliquent pas automatiquement au bien que vous achetez : vous devez en faire la demande au moment de l'achat pour pouvoir en bénéficier plus tard.**
- Vrai
 - Faux
- 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
- d. La loi précise que la durée raisonnable d'un téléphone cellulaire est de 2 ans.**
- Vrai
 - Faux
- 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
- 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
- g. Quand la garantie qu'offre gratuitement le fabricant est expirée, le commerçant n'est plus tenu de respecter les garanties légales.**
- Vrai
 - Faux
- h. Pour faire valoir une garantie légale, vous pouvez vous adresser au commerçant qui vous a vendu le bien, à son fabricant ou aux deux.**
- Vrai
 - Faux
- 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

Mise en situation D

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? Effectuez le calcul.

Réponse :

A blue rectangular button with the word "Conclusion" in white text, slightly overlapping another blue shape behind it.

9. Lors de la signature du contrat de téléphonie cellulaire, le fournisseur peut vous demander une caution. Qu'est-ce que c'est?

Piste de réponse :

10. Dans la capsule vidéo, l'option privilégiée a été l'obtention d'un nouveau téléphone. Existe-t-il des options pour réduire l'impact environnemental ?

Réponse :

11. Que peut-il arriver si vous ne payez pas votre facture de cellulaire pendant 2 mois ?

Réponse :

Qu'est-ce que le coût de renonciation, de renoncement, d'option ou d'opportunité ?

Notion désignant la perte d'un bien ou d'un bénéfice auquel on renonce lorsqu'on procède à un choix. Coût du bien ou du service auquel on renonce pour en choisir un autre.

Par exemple, si on fait le choix de s'acheter une nouvelle automobile au lieu d'effectuer un placement bancaire, le coût de renonciation sera l'intérêt perdu du placement, au profit de l'achat du véhicule.

12. À quoi devez-vous renoncer pour acheter un appareil à la fine pointe de la technologie (qui coûte donc assurément plus cher) ?

Réponse :

À l'aide du corrigé, validez vos réponses.