



LE CONTRAT DE TÉLÉPHONIE CELLULAIRE

Corrigé

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) » Cahier de l'adulte

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 ?

Pistes de réponses :

Facteurs personnels, économiques et socioculturels : âge, sexe, connaissances, valeurs personnelles, convictions, budget, revenu, prix, taxes, culture, réseau de relations (famille, amis, collègues, réseaux sociaux, etc.), désir d'appartenance à un groupe, pression sociale, style de vie, mode, médias, publicité, etc.

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

Pistes de réponses :

Le prix du produit, sa qualité, son look, son utilité, mes besoins, l'environnement, les commentaires des autres sur le bien, etc.

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

Pistes de réponses :

- L'Office de la protection du consommateur, les associations de consommateurs, les associations coopératives d'économie familiale (ACEF), Éducaloi, Protégez-vous, l'Autorité des marchés financiers (AMF), etc.*
- La publicité, les entreprises, les médias sociaux, les parents et les amis peuvent également nous donner de l'information. Mais attention ! Comme ce ne sont pas des sources officielles, il faudra valider l'information pour s'assurer qu'elle est véridique.*

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

Pistes de réponses :

- Les nouvelles technologies se renouvellent sans cesse et donnent l'impression qu'un appareil est rapidement dépassé, ce qui peut amener certains consommateurs à acheter plus souvent de nouveaux appareils.*
- La technologie permet d'accéder à une plus grande variété de produits. En même temps, cette surabondance de choix peut amener les gens à surconsommer.*

- *La technologie permet d'accéder à plus de ressources pour s'informer avant d'acheter.*
- *Elle permet d'acheter différemment, par exemple dans le confort de son foyer. D'un autre côté, elle peut isoler davantage les personnes, qui sont seules devant leurs écrans.*
- *Etc.*

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

Pistes de réponses :

- *Faciliter ses communications (permet à n'importe qui, où qu'il soit, de communiquer en permanence);*
- *Rester en contact avec une personne qui est loin;*
- *Pouvoir appeler de l'aide en cas d'urgence (sécurité);*
- *Pour ses fonctionnalités (GPS, agenda, applications, etc.);*
- *Avoir accès à de l'information en tout temps;*
- *Parce qu'elle n'a pas de téléphone résidentiel;*
- *Suivre la mode;*
- *Se divertir (musique, jeux);*
- *Etc.*

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

Pistes de réponses :

- *Revenu insuffisant;*
- *Conséquences environnementales;*
- *Intrusion dans la vie privée;*
- *Perte d'intimité (possibilité d'être joint en tout temps);*
- *Difficulté à utiliser des appareils technologiques;*
- *Conséquences sur la santé inconnues;*
- *Peur de devenir dépendante de son appareil;*
- *Satisfaction par rapport à son téléphone actuel;*
- *Etc.*

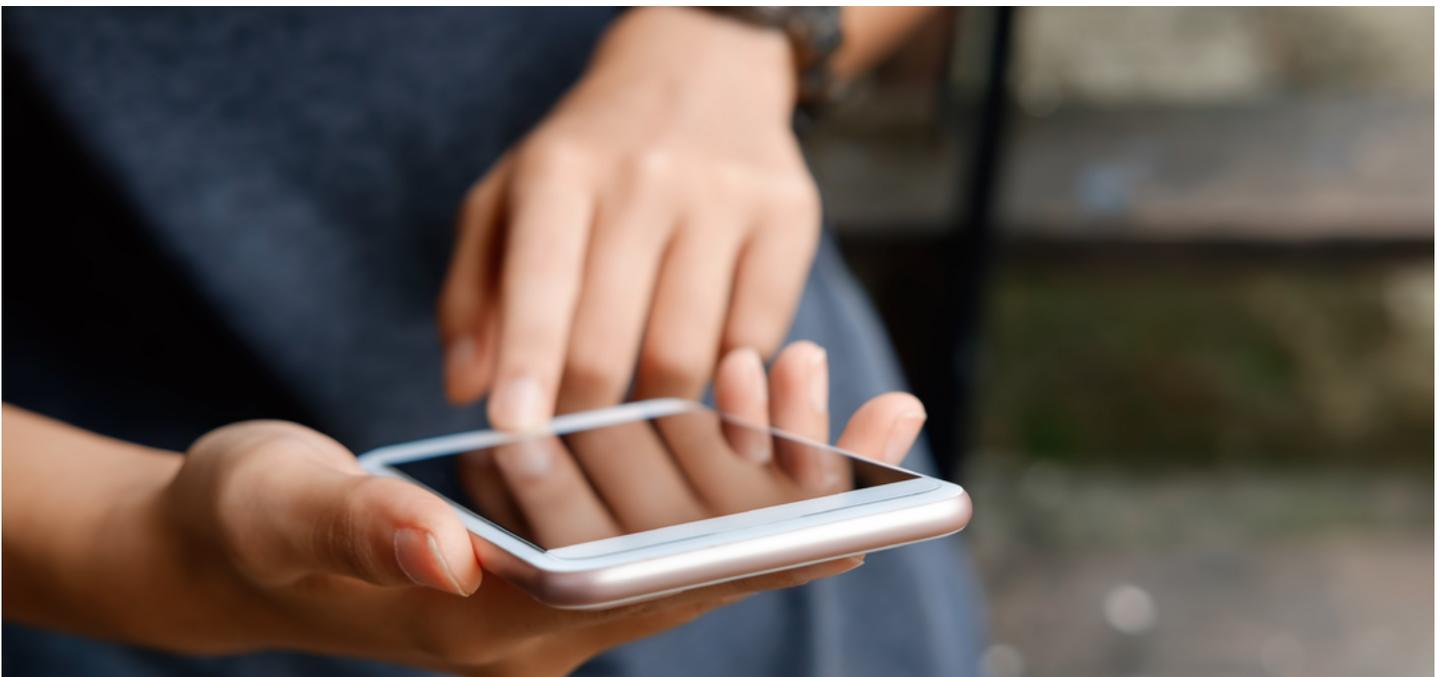
Visionnement

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.

<i>Coordonnées du commerçant</i>	 <p>Celmobilo Lieu du contrat Magasin Celmobilo Grandville 100, rue Principale Grandville (Québec) D0H 0D0 1 800 555-0199 info@celmobilo0000.com</p>	<p>Renseignements sur le client Alexis Gendron 1250, avenue de la Jonquille Grandville (Québec) D0H 0D0</p>	<i>Coordonnées du consommateur</i>										
<i>Date du contrat</i>	<p>Date du contrat 12 décembre 2021</p>	<p>Période d'engagement 24 mois Date de fin 12 décembre 2023</p>	<i>Durée et date de fin du contrat</i>										
<i>Description de chacun des services prévus dans l'entente</i>	<p>Forfait de téléphonie cellulaire Liberté étudiant 45,00 \$ comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Renseignements sur l'appareil</p> <table border="0"> <tr> <td>Modèle de l'appareil</td> <td>Noyo 10X, 16 Go, noir</td> </tr> <tr> <td>Numéro de série/IMEI</td> <td>XXXXXXXXXXXXXXXXXX</td> </tr> <tr> <td>Prix de détail de l'appareil</td> <td>549,99 \$</td> </tr> <tr> <td>Montant payé pour l'appareil</td> <td>0 \$</td> </tr> <tr> <td>Montant total des bénéfices économiques (rabais sur le prix de l'appareil)</td> <td>549,99 \$</td> </tr> </table>	Modèle de l'appareil	Noyo 10X, 16 Go, noir	Numéro de série/IMEI	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	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 \$	<i>Description et prix du bien vendu ou offert en prime</i>
Modèle de l'appareil	Noyo 10X, 16 Go, noir												
Numéro de série/IMEI	XXXXXXXXXXXXXXXXXX												
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 \$												
<i>Tarif mensuel de chacun des services</i>	<p>Tarif mensuel 45,00 \$</p>	<p>Résiliation du contrat Seuls les bénéfices économiques mentionnés ci-dessus serviront au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être réclamée au consommateur.</p>	<i>Modalités d'annulation du contrat</i>										
<i>Tarif mensuel de chacun des frais connexes</i>	<p>Services optionnels</p> <table border="0"> <tr> <td>500 Mo de données additionnelles</td> <td>5,00 \$</td> </tr> <tr> <td>Total des frais pour les services optionnels</td> <td>5,00 \$</td> </tr> </table> <p>Frais connexes</p> <table border="0"> <tr> <td>Frais d'accès au service 9-1-1</td> <td>0,46 \$</td> </tr> <tr> <td>Total du montant à payer chaque mois avant taxes</td> <td>50,46 \$</td> </tr> </table>	500 Mo de données additionnelles	5,00 \$	Total des frais pour les services optionnels	5,00 \$	Frais d'accès au service 9-1-1	0,46 \$	Total du montant à payer chaque mois avant taxes	50,46 \$	<p>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 :</p> <p>(Rabais sur le prix de l'appareil X nombre restant de mois) ÷ 24</p>	<i>Total du montant à payer chaque mois</i>		
500 Mo de données additionnelles	5,00 \$												
Total des frais pour les services optionnels	5,00 \$												
Frais d'accès au service 9-1-1	0,46 \$												
Total du montant à payer chaque mois avant taxes	50,46 \$												
<p>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.celmobil0000.com/infostarifsdutilisation.</p>													
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 semaines/an \div 12 mois = 4,33 semaines/mois.

Réponse :

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

- b. Faites 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 sœur)*
- *Espace suffisant pour ses applications*

- 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 :

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 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 :

- 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 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

Explication :

Elles sont accordées automatiquement par la loi.

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

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 vous permettent notamment d'exiger que le bien que vous achetez :

- » *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 vous a pas été mentionné et dont vous n'auriez pas pu avoir connaissance, malgré votre 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 vous 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 vous 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 vous achetez 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 vous aider à faire valoir vos droits face à un commerçant, vous trouverez 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. Vous pouvez aussi appeler à l'Office pour parler à un agent qui pourra vous 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 vous laisse croire que sans garantie supplémentaire, vous ne bénéficiez plus d'aucune protection à l'expiration de la garantie du fabricant.

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

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, vous pouvez vous 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.

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 :

Selon le calcul expliqué dans la vidéo :

1. Déterminez d'abord le montant mensuel du rabais sur le prix de vente du cellulaire.
2. Calculez 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 \$

Conclusion**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 :**

C'est lorsque le fournisseur demande que quelqu'un s'engage à payer à votre place, au cas où vous ne seriez pas capable de payer votre facture. Le fournisseur s'assure alors que le contrat sera respecté.

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 ?**Pistes de réponses :**

- Choisir de ne pas être propriétaire d'un téléphone cellulaire;
- Privilégier l'achat d'un téléphone usagé, par exemple en utilisant des sites de petites annonces;
- Donner son ancien téléphone, s'il est toujours fonctionnel;
- Recycler adéquatement son téléphone;
- Etc.

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

- Le service peut être coupé par le fournisseur de téléphonie cellulaire;
- Il peut y avoir des frais élevés ainsi qu'un dépôt de garantie à payer pour être rebranché;
- Il peut y avoir un impact négatif sur le dossier de crédit du consommateur;
- Etc.

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) ?

Pistes de réponses :

Des sorties, des vêtements, l'achat de cadeaux, un voyage, etc.

À l'aide du corrigé, validez vos réponses.