

Des journalistes vous informent

Chroniques

[Les consommateurs seront mieux protégés !](#)

25 juin 2010

Les changements apportés à la Loi sur la protection du consommateur entreront en vigueur dès le 30 juin. Concrètement, qu'est-ce qui va changer ?

Fini les modifications unilatérales !

Un commerçant ne pourra plus modifier à sa guise les éléments essentiels d'un contrat à durée fixe de plus de 60 jours (prix, durée, nature), sauf s'il s'agit d'un contrat de crédit variable. Autrement dit, on ne pourra pas, par exemple, augmenter le prix mensuel de votre forfait de téléphonie cellulaire en plein milieu d'un contrat. Les seules modifications qui seront autorisées concernent les services non essentiels (l'accès à des jeux ou à des sonneries personnalisées) et vous devrez en être avisé au moins 1 mois avant l'application de ces changements. Si les modifications apportées au contrat ne vous satisfont pas, vous aurez 30 jours après leur entrée en vigueur pour annuler ou résilier le contrat sans frais ni pénalités.

Autres points très importants : l'entreprise ne pourra plus renouveler automatiquement un contrat à durée fixe de plus de 60 jours, sauf si le renouvellement se transforme en contrat à durée indéterminée. Donc, à la fin de votre contrat de trois ans avec votre fournisseur de téléphonie cellulaire, celui-ci ne pourra plus automatiquement renouveler votre contrat pour une durée de trois ans.

De plus, les fournisseurs de télécommunications avaient l'habitude de vous attirer en vous fournissant un service gratuit pour une certaine période, lors de la signature du contrat. Par exemple, l'accès illimité à Internet sur votre téléphone cellulaire pendant une période de deux mois. Seulement, au terme des deux mois, l'accès illimité à Internet vous est facturé à moins que vous ayez pris la peine d'aviser le fournisseur de téléphonie cellulaire que vous ne souhaitez pas garder ce service au-delà de la période gratuite. À compter du 30 juin, cette pratique sera interdite. Au terme de la période de gratuité, le fournisseur coupera le service Internet illimité sur votre cellulaire, à moins que vous ne l'avisiez que vous souhaitez payer pour garder ce service.

Les cartes prépayées, désormais sans frais

Jusqu'à présent, des frais étaient exigés pour l'activation de certaines cartes prépayées ou de cartes cadeaux. Le montant de ces frais n'était bien souvent pas communiqué au client. Cette pratique sera révoquée. Sauf sur les cartes des institutions financières et celles que l'on peut utiliser chez plusieurs commerçants d'un centre commercial, pour lesquels des frais d'activation ou des frais d'inutilisation de la carte pourront être chargés.

Les commerçants devront fournir aux clients toute l'information relative aux conditions d'utilisation des cartes prépayées et leur expliquer comment ils pourront consulter le solde de leur carte. À compter du 30 juin, les consommateurs pourront obtenir le remboursement des soldes inutilisés de leurs cartes prépayées (sauf les cartes prépayées pour les cellulaires et les cartes émises par les institutions financières) si le solde est inférieur à 5 \$. Par exemple, si vous êtes en possession d'une carte prépayée de 5 \$ pour l'achat de cafés, vous ne pourrez exiger le remboursement du montant total de votre carte. Autre point, les cartes prépayées ne pourront avoir une date de péremption sauf pour les cartes de téléphonie cellulaire. De plus, si vous attendez trop longtemps pour utiliser une carte cadeau ayant pour objet un bien ou service déterminé, un forfait spa par exemple, le commerçant peut être en droit de vous réclamer un montant supplémentaire correspondant à l'augmentation du prix du forfait spa. Cette condition doit cependant être clairement mentionnée sur la carte.

Haro sur les contrats abusifs

Les modifications visent principalement à éviter les cas considérés comme abusifs dans les contrats de télécommunication (Internet, câble, téléphonie cellulaire), en obligeant notamment les commerçants à fournir à leurs clients de la documentation beaucoup plus détaillée sur chacun des services faisant l'objet du contrat, leurs coûts et leur restriction d'utilisation, notamment les limites géographiques comme ce peut être le cas lorsqu'on utilise un cellulaire.

Aussi les consommateurs auront le droit de résilier de tels contrats moyennant un avis et sans devoir payer des pénalités élevées ou des coûts liés à la fourniture d'un équipement reçu « gratuitement » à la signature du contrat, comme par exemple un cellulaire. Si le coût de celui-ci est de 350 \$, mais qu'on vous l'a offert gratuitement en signant le contrat, le commerçant ne pourra exiger des frais d'annulation de plus 350 \$. De plus les frais d'annulation sont régressifs avec le temps. Si vous n'avez pas reçu de cellulaire en « cadeau », ou tout autre produit nécessaire au service, vous n'aurez pas à payer de pénalité supérieure à 50 \$ ou à 10 % de la valeur des services qui restent à payer avant la fin du contrat. C'est le montant le moins élevé des deux cas qui s'applique.

Quant aux contrats à durée indéterminée, les frais d'annulation sont interdits, sauf si le fournisseur de service exige que vous restiez client durant un certain temps pour ne pas avoir à payer le coût du cellulaire ou de tout autre appareil nécessaire pour utiliser ses services. Dans ce cas aussi, la pénalité que le commerçant pourra vous charger sera limitée.

Par ailleurs, le commerçant aura interdiction de vous facturer les services si l'appareil qu'il vous a fourni est en réparation, à moins qu'il vous ait prêté un appareil de courtoisie. Enfin, sachez que si vous concluez un contrat par téléphone, et que vous vous apercevez à réception du contrat que vous n'avez pas disposé de toute l'information nécessaire pour conclure ce contrat de manière éclairée, vous disposerez de 7 jours pour annuler l'entente sans aucuns frais ni pénalité.

Garantie prolongée, une nécessité ?

Que les consommateurs achètent une voiture, un téléviseur ou un réfrigérateur, les vendeurs les encouragent d'emblée à dépenser plus pour avoir une « garantie prolongée ». Or, les consommateurs qui achètent des biens au Québec bénéficient déjà de la garantie légale, qui est une garantie de bon fonctionnement pour un usage normal pendant une durée raisonnable eu égard au prix. En vertu de la Loi sur la protection du consommateur la garantie légale s'applique même si le commerçant ou le fabricant prétend vendre le bien sans garantie ou si la garantie qu'il offre sur le bien comprend une couverture insuffisante. C'est pourquoi, la loi modifiée obligera le commerçant à vous informer de l'existence des garanties offertes gratuitement (garantie légale et éventuellement celle du fabricant) avant de vous proposer de payer pour une garantie prolongée.

Droit au prix tout inclus

On vous annonce un forfait cellulaire à 30 \$ par mois ? Seulement, en recevant votre première facture, vous vous rendez compte qu'il y a des frais d'activation, des frais d'accès au réseau et que, finalement, la facture mensuelle est bien supérieure aux 30 \$ annoncés ! À compter du 30 juin, les commerçants devront annoncer le prix tout inclus des biens et services qu'ils vendent. C'est-à-dire qu'ils devront annoncer les prix tels qu'ils seront facturés. Par exemple, les vendeurs de voitures devront inclure dans le prix de vente les frais de préparation, de livraison, etc. Seules les taxes de vente (TPS et TVQ), ainsi que les droits exigibles en vertu d'une loi provinciale ou fédérale pourront être exclus.

Pour conclure, il est important de préciser qu'à compter du 30 juin prochain, les associations de défense des droits des consommateurs auront le pouvoir de saisir les tribunaux. C'est-à-dire qu'en cas de pratiques abusives, ces associations auront le droit de demander une injonction aux tribunaux pour faire arrêter ces pratiques.