

## Jeu de la conso : 1 – Contrats de cellulaires

*Notez que les règles traitant des exigences liées au contenu du contrat, du renouvellement du contrat, de sa résiliation et de sa modification par le commerçant ne s'appliquent qu'aux contrats signés après le 30 juin 2010.*

- **Lors de la signature de mon contrat, j'ai fait un dépôt de garantie à mon fournisseur. Quand vais-je le récupérer?**

Ce dépôt de garantie doit vous être remis au plus tard 30 jours après la fin de votre contrat, en plus des intérêts accumulés sur ce montant depuis le dépôt. Ce taux d'intérêt correspondra au taux officiel d'escompte de la Banque du Canada en vigueur au moment du remboursement, augmenté de 1%.

- **Est-ce que mon contrat pourra être modifié par le commerçant après que je l'ai signé?**

Dans un contrat à durée déterminée, le fournisseur ne peut pas prévoir une clause selon laquelle il pourrait, sans votre accord, modifier des éléments essentiels du contrat, comme son prix ou sa durée du contrat.

Cependant, dans un contrat à durée indéterminée, il aura le droit de prévoir une clause qui lui permettrait de modifier n'importe quels éléments de ce contrat.

Toutefois, dans un contrat à durée déterminée comme dans un contrat à durée indéterminée, le fournisseur doit clairement prévoir dans le contrat les éléments qui pourront être modifiés. De plus, 30 jours avant cette modification, il devra vous envoyer un avis qui indique la modification, la date d'entrée en vigueur de celle-ci et vos droits en cas de refus. D'ailleurs, si la modification ne vous convient pas, vous pourrez mettre fin à votre contrat sans frais en envoyant au commerçant un avis dans les 30 jours qui suivent l'entrée en vigueur de la modification.

- **Mon cellulaire est en réparation. Dois-je continuer à payer les frais mensuels de mon contrat?**

Si votre cellulaire se fait réparer, que cette réparation était incluse dans votre contrat et que le commerçant ne vous offre pas de cellulaire de rechange durant cette réparation, vous n'avez pas à payer pour les services dont vous êtes privés.

- **Mon contrat est-il renouvelé automatiquement lorsqu'il se termine?**

Pour tous les contrats à durée déterminée qui dépassent 60 jours, le fournisseur n'a pas le droit de renouveler automatiquement le contrat lorsque celui-ci se termine. De plus, il a l'obligation de vous informer que votre contrat se termine, entre le 90<sup>e</sup> et le 60<sup>e</sup> jour avant la date de sa fin.

Cependant, les contrats à durée déterminée de moins de 60 jours peuvent être renouvelés pour une durée déterminée sans que le fournisseur ne vous ait envoyé d'avis.

➤ **Comment puis-je mettre fin à mon contrat?**

Vous pouvez mettre fin à votre contrat de cellulaire en tout temps en transmettant au fournisseur un avis verbal ou écrit. Le contrat prendra fin à la date où vous avez transmis l'avis ou à la date de votre choix que vous aurez indiqué sur cet avis.

➤ **Lorsque je mets fin à mon contrat, dois-je verser un montant à mon fournisseur?**

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, si vous avez bénéficié d'une réduction sur le prix de votre cellulaire, vous devrez verser une indemnité à votre fournisseur qui sera calculée de la manière suivante : (Réduction sur le prix du bien) - (Réduction sur le prix du bien x le nombre de mois entièrement écoulés / durée du contrat). Par exemple, si on vous a remis gratuitement un cellulaire d'une valeur de 350\$ lors de la conclusion de votre contrat de 36 mois et que vous désirez y mettre fin après 22 mois, vous devrez faire le calcul suivant :  $350 - (350 \times 22 / 36) = 136.11\$$ . Votre fournisseur ne pourra vous réclamer plus que 136.11\$.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, si vous n'avez pas bénéficié d'une réduction sur le prix de votre cellulaire, vous pourriez avoir à payer la moins élevé des pénalités suivantes, soit 50\$ ou 10% du prix des services prévus dans le contrat qui ne vous auront pas été fournis. Par exemple, si vous avez signé un contrat d'une durée de 36 mois à 30\$ par mois et que vous désirez y mettre fin après 22 mois, vous devrez faire le calcul suivant :  $(14 \text{ mois de services non fournis} \times 30\$) \times 10\% = 42\$$ . Votre fournisseur ne pourra vous réclamer plus que 42\$.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, le fournisseur ne pourra réclamer de frais lors du bris du contrat, sauf si vous aviez accepté de payer le cellulaire à la fin du contrat. Dans ce dernier cas, vous pourriez avoir à payer au maximum le solde du prix de vente du téléphone, moins le montant obtenu en multipliant 1/48 de ce solde par le nombre de mois écoulés au contrat. Par exemple, si vous n'avez pas payé un cellulaire d'une valeur de 99\$ lors de la conclusion du contrat et que vous désirez mettre fin à ce contrat 14 mois après son entrée en vigueur, vous devrez effectuer le calcul suivant :  $99\$ - ((1/48 \times 99\$) \times 14 \text{ mois}) = 70.12\$$ . Votre fournisseur ne pourra vous réclamer plus que 70.12\$.

*Pour en savoir davantage :*

<http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/SujetsConsommation/InformatiqueElectronique/Telecommunications/Introduction.aspx>