

Commentaires de la CANASA relativement au document intitulé « Orientation relative aux modifications à apporter au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur à la suite de l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives »

Après étude de ce document et des conséquences qui en résultent pour son industrie et à certains égards pour les consommateurs, la CANASA propose des ajouts au Règlement d'application :

1. Modification unilatérale du prix d'un bien ou d'un service d'un contrat à durée déterminée lorsque la modification résulte de l'augmentation des coûts d'un tiers

La CANASA demande cet ajout eu égard aux trois éléments suivants :

- Augmentation unilatérale et sans préavis des fournisseurs de service ;
- Facturation émanant d'une municipalité dans le cas de fausses alarmes ;
- Augmentation sur la base de l'indice des prix à la consommation au Canada.

Cette demande vise l'article 11.2 de la nouvelle Loi sur la protection du consommateur.

Dans le cadre de ses opérations, les compagnies de services de sécurité doivent obligatoirement faire appel à des fournisseurs de lignes et/ou de services cellémétriques et/ou internet et/ou interactifs, etc. afin de relier le système d'alarme de l'abonné à la centrale de télésurveillance. Sans ces services, il ne peut y avoir de télésurveillance. Ces fournisseurs sont des tiers (ex : Bell). Sans préavis et sans consulter les compagnies de services de sécurité, il arrive que ces tiers augmentent leur prix.

Actuellement, la majorité des contrats des compagnies de services de sécurité contiennent une clause prévoyant l'augmentation du coût du service s'il y a une augmentation impromptue des fournisseurs.

Nous comprenons de l'article 11.2 c) deuxième paragraphe de la Loi, qu'il est interdit de modifier le prix d'un bien ou d'un service d'un contrat à durée déterminée. Selon le libellé de cet article, les compagnies de services de sécurité devraient donc assumer seules l'augmentation du coût d'une tierce partie.

Par conséquent, nous désirons que soit ajoutée à la réglementation, une exclusion au principe de l'article 11.2 c) de la Loi pour permettre l'augmentation d'un prix ou d'un service d'un contrat à durée déterminée lorsque telle augmentation provient elle-même de l'augmentation de coût d'une tierce partie dont les services sont nécessaires à l'exécution du contrat.

Une autre situation particulière justifie cette demande d'exclusion au principe général. Il s'agit de la facturation de certaines municipalités dans le cas de fausses alarmes. Il arrive que les compagnies de services de sécurité reçoivent une facture directement des municipalités

dans le cas d'une fausse alarme où les services d'urgence ont dû se déplacer ou tout simplement lorsqu'elles transmettent une alerte à un centre 911 provenant de l'adresse d'un abonné. Actuellement, la plupart des contrats des compagnies de services de sécurité contiennent une clause à l'effet qu'elles peuvent refacturer à leur abonné le montant de la facture reçue par la municipalité. Nous demandons donc également une exemption à l'article 11.2 c) de la Loi afin de permettre aux compagnies de services de sécurité de refacturer ses abonnés, incluant les coûts administratifs y afférents, puisqu'il s'agit d'un coût émanant d'un tiers au contrat.

L'absence d'exclusion dans la réglementation peut avoir de graves conséquences. En effet, certaines compagnies de services de sécurité pourraient faire le choix, pour éviter une facturation possible de la municipalité concernée, d'appeler d'abord toutes les personnes mentionnées à la liste d'appel prévue au contrat de l'abonné concerné par une fausse alarme, au lieu d'appeler immédiatement le service de police d'une municipalité. Il y aurait alors plus de délais avant d'alerter les services de police ce qui n'est définitivement pas à l'avantage de l'abonné pour sa protection et celle de ses biens.

Nous sommes d'avis que cette demande d'exemption n'est pas contraire à l'esprit de la Loi puisqu'elle ne résulte pas d'une modification unilatérale du prix du service ou du bien par le commerçant mais bien d'une augmentation de coûts qui résulte de tiers, celle-ci étant incontrôlable et imprévisible par le commerçant.

Enfin, nous demandons également que l'augmentation unilatérale du prix d'un contrat à durée déterminée soit permise en ce qui concerne une augmentation selon l'indice des prix à la consommation au Canada. Bien entendu, mention de cette augmentation annuelle sera spécifiquement écrite dans le contrat.

2. Définition de « l'indemnité de résiliation », article 214.6 et 214.7 de la nouvelle Loi.

Cette demande vise le nouvel article 214.7 (dans le cas d'un contrat à durée déterminée) et le nouvel article 214.8 de la Loi (vise les contrats à durée indéterminée). Il s'agit du calcul de l'indemnité de résiliation dans le cas d'une résiliation unilatérale par le consommateur.

Cette définition est très importante pour l'industrie des services de sécurité puisque, nous vous le rappelons, la rentabilité d'un contrat de vente ou de location d'équipement ne s'atteint que rarement lors du premier terme de trente-six (36) mois.

Dans un premier temps, les compagnies de services de sécurité opèrent également de façon régulière dans le cadre de contrat de location d'équipement. Des remises sont également consenties dans ce cas. Le même calcul de l'indemnité de résiliation doit donc s'appliquer au contrat de location. La notion de contrat de location doit donc être rajoutée aux dispositions du Règlement d'application.

Deuxièmement, nous comprenons que votre proposition de calcul de l'indemnité de résiliation est la suivante :

Exemple : - rabais consenti (ou remise consentie ou bénéfice économique) au consommateur 500 \$ (mentionné au contrat).

- résiliation par le consommateur après 3 mois.

$$\begin{array}{r} 500 \$ \\ \left[\frac{1}{36} \times 500 \$ = 13.88 \$ \right] \times 3 \text{ mois} = 41,64 \$ \\ \hline 458.36 \$ \end{array}$$

L'indemnité de résiliation pouvant être exigée de l'abonné et donc de 458,36 \$

Nous sommes en accord avec cette façon de calculer l'indemnité de résiliation en vertu des articles 214.7 et 214.8 de la Loi. Dans le cas de l'article 214.7 (durée déterminée) comme il est indiqué dans votre document d'orientation, le même calcul s'applique en modifiant le ratio selon la durée réelle du contrat (ex. 5 ans = $\frac{1}{60}$)

Troisièmement, nous comprenons que le rabais consenti (ou remise consentie ou bénéfice économique) sur le prix de vente du bien (ou de location du bien) sera variable d'une compagnie de services de sécurité à l'autre dépendamment de leur coût réel.

Sera tenu en compte dans le calcul du rabais consenti, les coûts afférents au matériel et à l'équipement, à la programmation, à l'installation et aux frais de mise en marché.

3. Exemption de transmettre l'avis prévu à l'article 214.4 de la nouvelle Loi

Cette demande tient compte du domaine spécifique de la sécurité des personnes et de leurs biens. Nous croyons que la transmission d'un tel avis entre le 90^e jour 60^e jour précédent la date d'expiration du contrat créera de la confusion et de l'ambiguïté pour les abonnés.

Rappelons que l'industrie des services de sécurité, avec la nouvelle Loi, doit déjà faire des compromis versus la situation actuelle. En effet, elle est contrainte d'abandonner une pratique courante soit la reconduction automatique pour une période de douze (12) mois de ses contrats à durée déterminée. L'industrie se doit d'accepter qu'à l'expiration de ses contrats à durée déterminée, sa seule possibilité est de reconduire le contrat pour une durée indéterminée seulement.

Partant de ce qui précède, nous croyons que l'envoi d'un tel avis risque de provoquer une certaine confusion et ambiguïté en ce que l'abonné pourrait ne plus se penser surveillé à l'expiration du terme du contrat alors que la compagnie de services de sécurité continuera la surveillance et en exigera le paiement.

Il ne s'agit pas ici d'interrompre du jour au lendemain les services d'un téléphone mobile. L'interruption d'un service de télésurveillance peut comporter de graves conséquences. Rappelons que lorsqu'une personne est partie à un contrat de télésurveillance, une dénonciation en ce sens et un certificat sont transmis à l'assureur responsabilité de cette personne. L'absence de télésurveillance peut provoquer un défaut au contrat d'assurance.

En raison de la sécurité des personnes et de leurs biens, nous croyons qu'une démarche positive de l'abonné est absolument nécessaire pour que le contrat de télésurveillance se termine.

Dans le cas où les compagnies de services de sécurité ne seraient pas assujetties à l'obligation prévue à l'article 214.4 de la nouvelle Loi, la situation serait la suivante : par exemple, un contrat lie un abonné et une compagnie d'alarme pour une durée déterminée de trois ans, à la date d'expiration de la période de trois ans, le contrat serait simplement reconduit pour une durée indéterminée. Durant cette période, l'abonné peut poursuivre ses paiements et dans ce cas la télésurveillance se poursuit. L'abonné peut également aviser la compagnie d'alarme qu'il désire signer un nouveau contrat ou encore il peut tout simplement demander la terminaison immédiate de son contrat de télésurveillance. L'ambiguïté sur la date de terminaison du contrat est dans ce cas totalement écartée.

D'autre part, il vous faut réaliser que l'envoi d'un tel avis représente un coût énorme pour les compagnies de services de sécurité.

Nous comprenons qu'il n'y ait pas de forme spéciale exigée pour l'avis et sa transmission. Cependant, les compagnies de services de sécurité n'ont pas la facilité de communication des compagnies de cellulaire et ne peuvent transmettre des messages textes. Dans l'industrie de la sécurité, il y a un taux très élevé de paiements préautorisés par les abonnés (environ 80 % des abonnés). L'envoi de cet avis par la poste avec la facture ne peut pas, dans la majorité des cas, être réalisé puisqu'aucune facture n'est transmise par la poste.

Si elles doivent s'exécuter, les compagnies de services de sécurité devront donc calculer un coût d'environ 2,00 \$ par avis pour son envoi. Il s'agit de coûts supplémentaires représentant plusieurs milliers de dollars qui devront, ultimement, être absorbés par les consommateurs par une augmentation des coûts. N'oublions pas que le marché de la sécurité et de la télésurveillance au Québec est le plus compétitif en Amérique du Nord avec les tarifs de services mensuels les plus bas. De plus, 500 compagnies et entrepreneurs se disputent ce marché, sans compter certains assureurs comme Desjardins et la pression constante ajoutée

par les frais des municipalités. Le potentiel pour absorber des charges administratives additionnelles est donc tout simplement inexistant.

De plus, comme mentionné précédemment, les contrats à durée déterminée ne pourront être renouvelés que pour une durée indéterminée ce qui fait que le consommateur, s'il ne le désire pas, n'est pas assujéti à un autre terme déterminé.

Nous croyons donc que l'envoi de cet avis n'est d'aucune utilité au niveau de l'industrie des services de sécurité.

L'ajout demandé se résume donc par l'exemption de transmettre l'avis prévu à l'article 214.4 de la Loi dans le cas d'un contrat de service à durée déterminée qui concerne la télésurveillance c'est-à-dire la sécurité des personnes et de leurs biens.