

Le contrat de téléphonie cellulaire

Fiche de l'élève

À l'aide de ce que tu as appris dans la vidéo, des explications fournies par ton enseignant et des contenus du [site Web¹](#) de l'Office de la protection du consommateur, réponds aux questions des mises en situation suivantes.

› Mise en situation 1

Karim a décidé d'entreprendre des démarches pour se procurer un téléphone cellulaire ainsi qu'un forfait mensuel. Sa mère lui a offert de lui donner son ancien téléphone, mais il préférerait en avoir un comme ceux de ses amis. Il souhaite s'en servir pour tout : communiquer avec eux par texto, envoyer des photos, faire des recherches sur Internet, discuter longuement avec sa cousine 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 toutes ses activités sportives et parascolaires, 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 en vue de ses études collégiales. De plus, il doit donner 10 \$ par mois à son père pour rembourser l'argent que celui-ci lui a prêté. Au besoin, il peut revoir son budget pour le rééquilibrer.

- a) Établis le budget mensuel de Karim et détermine quel montant il peut consacrer chaque mois pour payer son forfait de téléphonie cellulaire. Tu dois 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) Fais la liste des besoins dont Karim devra tenir compte dans le choix de son forfait de téléphonie cellulaire.

Réponse : _____

1. opc.gouv.qc.ca

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

Réponse :

Caractéristiques du contrat à durée déterminée :

Caractéristiques du contrat à durée indéterminée :

› Mise en situation 2

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 3

Alors qu'il essaie de téléphoner à sa mère pour l'avertir qu'il sera en retard pour le souper, 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.

Connais-tu les garanties légales? Pour chacun des énoncés suivants, détermine si l'affirmation est vraie ou fausse.

a) Les garanties légales sont gratuites.

- Vrai
- Faux

b) Les garanties légales ne s'appliquent pas automatiquement au bien que tu achètes : tu dois 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, tu peux t'adresser au commerçant qui t'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 4

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? Effectue le calcul.

Réponse :