

LE CONTRAT DE CONSOMMATION : quand est-il permis de changer les règles du jeu?

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2009

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514-521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

Rédaction du rapport

- Me Yannick Labelle

Avec la collaboration

- du comité Protection du consommateur

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-34-6

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Dans ce rapport, le masculin a valeur d'épicène.

© Union des consommateurs — 2009

TABLE DES MATIÈRES

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	5
INTRODUCTION	6
CADRE JURIDIQUE DES CONTRATS DE CONSOMMATION	8
Aperçu du droit contractuel	8
Règles de formation des contrats : du consentement et de la capacité	8
L'offre et l'acceptation	9
Principe de la force obligatoire des contrats	10
Autonomie de la volonté des parties	10
Caractéristiques propres au contrat de consommation	10
Déséquilibre des forces des parties	10
Contrat d'adhésion	11
MESURES LÉGISLATIVES CANADIENNES VISANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	13
Règles générales applicables au contrat de consommation (au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique) et clauses de modification unilatérale.	13
Québec	13
Ontario et Colombie-Britannique	14
Dispositions législatives spécifiques	15
Dispositions législatives régissant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation	15
Dispositions législatives concernant la modification unilatérale dans les contrats de services bancaires	18
Traitement jurisprudentiel	21
Arrêt clé : Kanitz c. Rogers Cable	21
Causes québécoises	23
Mesures mises en place par les provinces et territoires	24
Consommateurs ontariens et britanno-colombiens : Recours et mesures de redressement	24
Consommateurs québécois et recours	25
UTILISATION DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE AU CANADA	26
Trois secteurs de consommation recourant aux clauses de modification unilatérale	27
A) Huit contrats de la téléphonie cellulaire	27
B) Service Internet	29
C) Télédistribution	30
D) Circonstances donnant lieu à la modification des conventions des cartes de crédit	32
E) Modification unilatérale des comptes bancaires personnels	33
Justification de l'usage des clauses de modification unilatérale – théorie	34
Exercice des clauses de modification unilatérale – pratique	35
A) Facturation des messages textes entrants - Bell et Telus : promesses d'une belle vie et d'un futur simple	36
B) Videotron et le service Internet haute vitesse : Le pouvoir limité du câble	39
C) Traitement jurisprudentiel et légalité des modifications unilatérales rapportées	41

OBSERVATIONS QUANT À L'ENCADREMENT ET L'USAGE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE AU CANADA	43
Usage des clauses de modification unilatérale	43
Portée des clauses de modification unilatérale	44
Effet juridique et pratique des clauses de modification unilatérale	44
Consentement et validité de la modification unilatérale	45
Nouveau contrat ou contrat modifié?	46
Conséquences pour le consommateur	47
LÉGISLATION ETRANGÈRE	48
FRANCE, ROYAUME-UNI et AUSTRALIE	48
France et Royaume-Uni	50
Lois britanniques et la modification unilatérale des contrats de consommation	51
Australie: juridiction de Victoria	52
TRAITEMENT JURISPRUDENTIEL : QUELQUES DÉCISIONS	53
CONCLUSION	57
Démarches à entreprendre	58
RECOMMANDATIONS	60
MÉDIAGRAPHIE	63
ANNEXE A	
Grille d'analyse des clauses de modification unilatérale dans les secteurs de la téléphonie cellulaire, du service internet et de télédistribution et dans le secteur des services bancaires (cartes de crédit et comptes bancaires personnels).	70
ANNEXE B	
Clauses contractuelles analysées	98
ANNEXE C	
Avis de modification	116
ANNEXE D	
Lois canadiennes	119
ANNEXE E	
Lois étrangères	135
ANNEXE F	
Questionnaire et correspondance	142

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

« *Qui dit contractuel dit juste.* »¹

- Alfred Fouillée

Quand de grands principes du droit des contrats tels que la liberté contractuelle et la force obligatoire des contrats se heurtent à la modification unilatérale des contrats de consommation, les questions fusent quant à la protection dont disposent les consommateurs canadiens contre les effets de ces clauses de modification unilatérale et quant à l'encadrement d'un tel unilatéralisme favorisant les commerçants. Influencé par plusieurs facteurs : Mondialisation, demande de services croissants, standardisation des contrats, l'usage des clauses de modification unilatérale est désormais la norme dans la majorité des domaines de consommation. Une telle clause permet à une partie de procéder à la modification de modalités convenues sans le consentement préalable spécifique de la partie cocontractante. Ce type de clause se retrouve de plus en plus systématiquement dans les contrats d'adhésion, la clause avantageant évidemment la partie la plus forte, celle qui rédige et impose le-dit contrat.

En 2008, la décision des fournisseurs de services sans fil, Telus et Bell Mobilité de modifier unilatéralement les contrats de leurs clients afin de facturer les messages textes entrants (alors que le contrat assurait leur gratuité) a soulevé la colère du public et suscité des demandes aux entreprises de justifier une telle décision, tant de la part des politiciens que de celle des associations des consommateurs. Alors que les groupes de défense des droits des consommateurs déclarent que ces clauses, qui autorisent à l'avance les entreprises à modifier à leur gré tout élément du contrat qui ne leur conviendrait plus, ont pour effet d'accroître encore le déséquilibre considérable entre les droits et obligations des consommateurs et ceux des commerçants, ces derniers quant à eux justifient par la nécessité de demeurer compétitifs et de s'ajuster à l'évolution technologique cette latitude qu'ils s'autorisent à conserver.

La présente recherche dressera le portrait de la situation au Canada en ce qui concerne l'inclusion dans les contrats de consommation de clauses qui permettent au commerçant, dans le cadre d'un contrat de service, de modifier à sa discrétion les conditions auxquelles le consommateur a consenti au moment de sa conclusion.

Nous examinerons les clauses de modification unilatérale utilisées dans certains secteurs de la consommation et tenterons de déterminer ce qui motive les commerçants à en faire usage. Nous serons ainsi en mesure de relever les conséquences que pourra avoir pour le consommateur la mise en œuvre par les commerçants des clauses de modification unilatérale que nous aurons identifiées. Finalement, cette recherche nous permettra de faire une analyse des mesures législatives applicables aux clauses de modification unilatérale et, le cas échéant, de soumettre des recommandations quant aux mesures législatives les plus aptes à protéger les intérêts des consommateurs.

La présente recherche ne fera que brièvement état des clauses de modification unilatérale dans le cadre de l'achat en ligne et des protections dont bénéficient les consommateurs procédant à l'achat de biens et services sur le web, la modification unilatérale des clauses contractuelles

¹ **Alfred Fouillée**, *La science sociale contemporaine*, Presses universitaires de France, Paris, 1880, p. 140.

des contrats électroniques faisant déjà l'objet de plusieurs recherches, articles et thèses de maîtrise.

CADRE JURIDIQUE DES CONTRATS DE CONSOMMATION

APERÇU DU DROIT CONTRACTUEL

Tant les contrats soumis à la *Common Law* que ceux soumis au droit civil québécois sont régis par une série de règles visant à encadrer, entre autres, l'objet du contrat, le consentement des parties, son contenu, ainsi que les recours judiciaires advenant une dispute entre les parties. Depuis les années 70, qui ont marqué l'évolution du droit de la consommation au Canada par l'adoption de diverses mesures législatives ayant pour but la protection des consommateurs, s'est dressé un cadre législatif pour le contrat de consommation qui diffère, à certains égards, des règles de droit régissant les contrats en général.

Depuis, l'avènement de la société de consommation a donné lieu à l'apparition de nouvelles pratiques et tendances qui ont incité l'adoption de dispositions législatives visant à corriger le déséquilibre des forces existant entre consommateur et commerçant. Dans les pages qui suivent, nous exposerons les caractéristiques des contrats en général (Section I) ainsi que celles propres au contrat de consommation (Section II), en prenant soin de soulever les subtilités qui distinguent le régime de la *Common Law* et celui du droit civil québécois, et ce, afin de répondre à la question suivante : quand est-il permis au commerçant de changer les éléments sur la base desquels a été conclu le contrat de consommation?

Les règles de *Common Law* régissant les contrats s'apparentent grandement aux dispositions du droit civil. Notre brève analyse fera état des grandes lignes du droit contractuel : la formation des contrats, leur opposabilité, ainsi que les principes de force obligatoire des contrats et de la volonté des parties.

Règles de formation des contrats : du consentement et de la capacité

L'élément essentiel pour la formation du contrat est l'échange de consentement de personnes qui ont la capacité de contracter, et ce, tant en *Common Law* qu'en droit civil. Le contrat est en effet une expression de la volonté des parties d'être liée par un acte juridique librement consenti. L'échange de consentement a lieu par la manifestation, expresse ou tacite, par une personne de son désir d'accepter une offre de contracter². Une telle manifestation peut se faire tant par une déclaration que par un comportement qui indique l'acceptation de l'offre. Le consentement est au cœur même de la validité des contrats. Afin qu'un contrat soit valide, les parties doivent se mettre d'accord sur les mêmes dispositions contractuelles. Cet élément essentiel est connu sous le terme de *consensus ad idem* en *Common Law*³. Le droit civil québécois quant à lui adopte la notion du *consentement libre et éclairé*⁴. Bien que la notion du consentement libre et éclairé n'est pas définie au *Code civil du Québec*, elle a été abondamment développée par la jurisprudence⁵ et la doctrine : «en premier lieu, le

² Code civil du Québec, Art. 1386.

³ **Gowling, Strathy & Henderson**, «*Consumer Protection rights in Canada in the Context of Electronic Commerce*», Canada, 31 juillet 1998. Rapport soumis au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, [En ligne] [http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_e.pdf/\\$FILE/cdrcec_e.pdf](http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_e.pdf/$FILE/cdrcec_e.pdf)

⁴ Art. 1399, al. 1 C.c.Q.

⁵ *Banque Nationale c. Soucisse*, [1981] 2 R.C.S. 339; *Air Canada c. Mc Donnell Douglas Corp.*, [1989] 1 R.C.S. 1554; *Baril c. Industrielle Co. d'assurances*, [1991] R.R.A. 196 (C.A.); *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, [1992] 2 R.C.S. 554.

consentement doit être donné librement et être exempt de toute influence ou menace, crainte ou contrainte. [...] Pour donner un consentement éclairé, le contractant doit posséder toute l'information nécessaire pour lui permettre de bien juger des éléments essentiels du contrat »⁶.

Pourra contracter toute personne qui a la capacité légale de le faire. La pleine capacité d'exercer tous ses droits civils, y compris celui de conclure un contrat, est acquise à l'âge de la majorité⁷. L'âge de la majorité au Canada varie entre 18 et 19 ans⁸. Le droit contractuel balise également la capacité des mineurs ainsi que celle des adultes qui se trouvent sous des régimes de protection à conclure des contrats. À titre d'exemple, au Québec : les mineurs sont en mesure de conclure des contrats afin de satisfaire leurs besoins usuels et ordinaires⁹. Quant aux majeurs inaptes, une fois ces derniers sous un régime de protection, tout acte accompli seul par ces derniers peut être annulé ou les obligations qui en découlent réduites¹⁰.

L'offre et l'acceptation

En matière contractuelle, tout débute par une offre de contracter, qui sera acceptée ou refusée par un cocontractant potentiel. Une offre de contracter est l'expression, par l'entremise d'une « proposition qui comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé ¹¹», d'un désir de conclure un contrat. Dans les deux régimes juridiques que l'on retrouve au Canada, il est possible de révoquer une offre avant son acceptation¹² ; une fois l'offre acceptée, elle équivaut à contrat.

En vertu de la *Common Law*, il y aura acceptation quand la conduite ou la déclaration à l'offrant exprime le désir de former un contrat aux conditions identiques à celles qui se retrouvent dans l'offre de contracter ; toute altération à l'offre constitue une contre-offre et l'acceptation relèvera du cocontractant potentiel. Le droit civil, quant à lui, prévoit que l'acceptation est valide dans la mesure où elle correspond aux éléments essentiels de l'offre¹³.

Finalement, il existe également une distinction quant au mode d'acceptation d'une offre. En *Common Law*, le mode adopté pour communiquer une acceptation à une offre influe sur le lieu et le moment où la conclusion du contrat sera réputée avoir eu lieu : en général, l'offre est acceptée au lieu de sa réception et l'acceptation prend effet, dans le cas des modes d'envoi traditionnel (ceux qui impliquent un délai, comme la poste, par exemple) dès son expédition. Cependant, il existe une règle particulière aux modes de communication dits instantanés, tels que le téléphone et le télécopieur : l'acceptation sera effective au moment de sa réception par l'offrant¹⁴. Le droit civil québécois ne comporte pas de règle d'acceptation différente pour les modes de communication instantanés.

⁶ **Vincent Karim**, *Les obligations: Volume 1 articles 1371 à 1496*, Les éditions Wilson & Lafleur, Montréal, 2002, p. 162.

⁷ Art. 153, al. 2 C.c.Q.

⁸ Québec: Art. 153, al.1 C.c.Q.; Colombie-Britannique: *Age of Majority Act*, R.S.B.C. 1979, c.5, c. 1; Manitoba: Art. 1, *Loi sur l'âge de majorité*, C.P.L.M. c. A-7.

⁹ Art. 157 C.c.Q.

¹⁰ Art. 283 C.c.Q.

¹¹ Art. 1388 C.c.Q.

¹² Arts. 1390 et 1391 C.c.Q.

¹³ **Didier Lluellas et Benoît Moore**, *Droit des Obligations*, Éditions Thémis, Montréal, 2006, p. 158.

¹⁴ *Entores v. Miles Far East Corporation*, [1995] 2 Q.B. 327 (C.A.).

Principe de la force obligatoire des contrats

L'article 1434 du *Code civil* du Québec fait état de la force obligatoire des contrats. Qu'ils soient à durée indéterminée ou déterminée, les contrats sont soumis aux principes de la force obligatoire et du caractère irrévocable. Le contrat est un acte immuable en plus d'être un acte de prévision¹⁵ qui permet aux parties de gérer les rapports entre eux et d'anticiper, d'une certaine manière le futur en convenant des règles qui s'appliqueront entre elles pour une période donnée, soit la durée du contrat. Une fois le contrat conclu, les parties sont tenues à l'exécution des obligations qui en découlent. La stabilité des démarches économiques entreprises quotidiennement, tant par les entreprises que par les consommateurs en dépend. Le contrat constitue une convention obligatoire que les parties s'engagent à respecter, et ce, tant en *Common Law* qu'en droit civil.

Autonomie de la volonté des parties

Tel que le mentionne l'honorable Pierre Gagnon, juge de la Cour Supérieure du Québec : «l'autonomie de la volonté des parties à un contrat fait partie essentielle du droit civil québécois¹⁶ ». Le principe est le même en *Common Law*.

Toute personne qui en a la capacité est libre de conclure un contrat portant sur tout objet non contraire à l'ordre public. Le professeur Claude Masse fournit la définition qui suit de la liberté contractuelle : « [...] c'est la liberté pour toute personne dotée de la capacité juridique de s'engager par contrat comme elle l'entend, sans aucune limitation de la part des lois ou interventions de la part de l'État, sous forme de contrôle judiciaire ou autrement. »¹⁷

CARACTÉRISTIQUES PROPRES AU CONTRAT DE CONSOMMATION

Déséquilibre des forces des parties

Le contrat de consommation se distingue des autres types de contrats par la présence d'un déséquilibre de force considérable entre les parties. Le professeur Benoît Moore attribue l'intensification de ce déséquilibre à divers événements, tels que l'urbanisation, l'industrialisation, le développement du crédit à la consommation et à la prolifération des contrats de masse¹⁸. L'apparition de règles spécifiques applicables au contrat de consommation, un droit de la consommation distinct du droit commun, avait pour but de rétablir l'équilibre entre les parties en offrant une protection accrue au consommateur, partie vulnérable au contrat.

Le déséquilibre en question se traduit par le fait que le consommateur ne détient pas la force économique ainsi que les connaissances nécessaires pour lui permettre de négocier de

¹⁵ **Aurélié Taieb**, *La modification unilatérale des contrats de communications électroniques. Master 2 Droit des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et Master 2 Droit privé des contrats*. Mémoire réalisé sous la direction de M. Vincent Vigneau, Université de Versailles Saint-Quentin, France, juin 2007.

¹⁶ *Mega Blocks Inc. c. American Home Insurance Company*, [2006] J.Q. no 17279; 2006 QCCS 5083

¹⁷ **Claude Masse**, *Fondement historique de l'évolution de droit québécois de la consommation*, dans *Mélanges Claude Masse : En quête de justice et d'équité*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003, p. 53.

¹⁸ **Benoît Moore**, *Sur l'avenir incertain du contrat de consommation*, dans *Les contrats des consommateurs, Rapport national québécois, Partie I*.

manière égalitaire avec le commerçant¹⁹. Qui plus est, la relation qu'entretiennent consommateur et entreprise se caractérise, depuis les années 70, par un écart entre les connaissances ainsi que les ressources disponibles à chacun pour faire valoir ses droits en cas de litige²⁰. En outre la longueur et la complexité des contrats de consommation, les pratiques de vente des entreprises, la qualité et la quantité de l'information divulguée par le commerçant aggravent le déséquilibre.

Dans les provinces de *Common Law*, les gouvernements ont utilisé le droit statutaire afin de tenter de régler les problèmes marquants en matière de consommation et de rétablir un certain équilibre entre consommateurs et commerçants. Le Québec a pour sa part bonifié le *Code civil du Québec* en adoptant des mesures de protection et a adopté des lois spécifiques, telle la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), afin de mieux protéger les consommateurs. Ces lois viennent tempérer les principes de liberté contractuelle et d'autonomie de la volonté des parties.

Contrat d'adhésion

Le déséquilibre contractuel mentionné auparavant est renforcé par l'usage à grande échelle des contrats d'adhésion (appelés « *standard form contracts* » dans les provinces de *Common Law*), qui se caractérisent par l'imposition ou la rédaction unilatérale des clauses essentielles par le commerçant et l'impossibilité pour la partie la plus faible d'en négocier les termes²¹. L'usage des contrats d'adhésion est un effet de l'industrialisation, de l'accroissement du pouvoir d'achat des consommateurs, de la demande grandissante pour des services et produits ainsi que de la déshumanisation des rapports commerçants-consommateurs et, bien sûr, de la publicité de masse²². Le contrat d'adhésion (que sont aujourd'hui presque tous les contrats de consommation) bénéficie à celui qui en impose les conditions, soit aux entreprises qui détiennent le pouvoir économique.

Sans interdire le contrat d'adhésion dans les transactions de consommation, les législateurs ont adopté des dispositions visant à tempérer l'accroissement du déséquilibre des forces qu'engendre son utilisation. L'article 1432 du Code civil du Québec prévoit par exemple qu'en cas de doute, le contrat s'interprétera en faveur de l'adhérent ou du consommateur. Alors qu'en vertu du principe de la force obligatoire des contrats, la clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties, le *Code civil* prévoit que dans le cadre d'un contrat d'adhésion ou de consommation, elle sera nulle si elle n'est pas expressément portée à la connaissance du consommateur ou de l'adhérent²³. La clause illisible ou incompréhensible d'un contrat d'adhésion ou de consommation sera nulle si le consommateur ou l'adhérent en souffre un préjudice²⁴. Nous ne retrouvons toutefois pas de dispositions concernant l'interprétation des contrats de consommation dans le droit statutaire de toutes les provinces de *Common Law*. L'Alberta a adopté une disposition qui impose, en cas d'ambiguïté, une interprétation en faveur

¹⁹ Daniel Germain et Jorge Passalacqua, *La protection du consommateur une mission essentielle de l'État québécois*, dans Pour une réforme du droit de la consommation au Québec. Acte du colloque des 14 et 15 mars 2005. Sous la direction de Françoise Maniet, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2005, p. 29.

²⁰ Nicole L'heureux, *Droit de la consommation*, 5^e édition, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2000, p. 2.

²¹ *Op. Cit.*, note 18 (Moore-Avenir Incertain) p. 9. L'article 1379 du *Code civil du Québec* comme étant un contrat celui dont « les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées. »

²² Nathalie Croteau, *Le contrat d'adhésion : De son émergence à sa reconnaissance*, Éditions Wilson & Lafleur, Montréal, 1996, p. 22.

²³ Art. 1435 C.c.Q.

²⁴ Art. 1436 C.c.Q.

du consommateur²⁵ et l'Ontario énonce ce même principe à l'article 11 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*²⁶. Notons cependant qu'on retrouve en *Common Law* l'application du principe de *contra proferentem* : dans un contrat d'adhésion conclu entre un consommateur et un commerçant, l'interprétation qui favorisera le moins la partie qui a rédigé le contrat sera celle qui trouvera application en cas d'ambiguïté²⁷.

Ce bref survol du droit contractuel et des particularités du contrat de consommation nous permet d'avoir un aperçu de certaines de ses caractéristiques ainsi que de certaines des règles qui régissent les rapports entre les commerçants et les consommateurs.

Il se trouve pourtant que, malgré les principes qui sont à la base même du droit contractuel, les entreprises, que leur pouvoir économique autorise à imposer aux consommateurs des contrats d'adhésion, vont jusqu'à se réserver le droit d'inclure, dans le cadre de ces contrats que ne pourront négocier les consommateurs, une clause qui leur permet de modifier à leur gré, en cours de contrat et sans requérir l'accord préalable du consommateur, les droits et obligations des parties. Une partie à un contrat pourrait ainsi modifier ce à quoi l'autre avait consenti et cette dernière serait liée par les nouvelles conditions ? Et, qui plus est, ce droit de modifier unilatéralement pourrait être prévu, au bénéfice exclusif du commerçant, dans le contrat d'origine, un contrat d'adhésion dont le consommateur ne peut négocier aucune condition, sans aucune spécification des éléments qui pourraient être modifiés par ce biais ?

Nous procéderons dans la section qui suit à l'étude de l'encadrement par les dispositions législatives canadiennes susceptibles de s'appliquer à la modification unilatérale des contrats de consommation par le commerçant.

²⁵ Article 4(b), *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c. F-2.

²⁶ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c. 30, ann. A, art. 11(Loi de 2002)

²⁷ *Op. Cit.*, note 3 (Gowling, Strathy & Henderson) p. 16.

MESURES LÉGISLATIVES CANADIENNES VISANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

RÈGLES GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT DE CONSOMMATION (AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET EN COLOMBIE-BRITANNIQUE) ET CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE.

Les dispositions législatives d'application générale régissant les contrats et celles que l'on retrouve dans les lois de protection des consommateurs contiennent des principes généraux qui s'appliquent aux clauses de modification unilatérale.

Nous avons choisi, pour la présente recherche, de nous concentrer sur les législations du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, des dispositions législatives y ayant été adoptées au courant des dernières années relativement aux clauses de modification unilatérale dans le contrat de consommation ou étant sur le point de l'être.

Québec

Bonne foi, abus de droit, clauses abusives et protection du consommateur

Le *Code civil du Québec* prévoit que chacun est tenu d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi (art. 6) et qu'« aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi » (art. 7). La partie qui rédige un contrat et qui, par la suite, exerce le droit de modifier unilatéralement toute clause de ce contrat qu'une autre partie aura acceptée est tenue de le faire de manières raisonnables sans intention malveillante de prendre avantage de son cocontractant. Cette exigence de respect de la bonne foi est un pilier du droit contractuel québécois, au point que le législateur juge bon de la rappeler à l'article 1375 « la bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction ».

Comme nous le mentionnions précédemment, le *Code civil du Québec* contient également une disposition concernant l'interprétation des contrats de consommation en cas d'ambiguïté qui vise à protéger la partie la plus faible, celle qui n'a pas rédigé le contrat, soit le consommateur.²⁸ Dans la même optique de protection du consommateur, le législateur transpose pour les contrats d'adhésion et les contrats de consommation, le concept de lésion (« La lésion résulte de l'exploitation de l'une des parties par l'autre, qui entraîne une disproportion importante entre les prestations des parties » art. 1406) au droit de la consommation. L'article 1437 se lit comme suit :

« La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent de manière excessive ou déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi ; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celle-ci ».

²⁸ Art. 1432 C.c.Q.

Le tribunal qui aura à décider si une clause est abusive devra « s'interroger non seulement sur sa portée et sa justification par rapport à la nature du contrat et à l'ensemble de son contenu, mais aussi sur les conséquences qui découlent de son application ». ²⁹ Une clause de modification unilatérale, même si elle prévoit des critères objectifs qui permettent de connaître à l'avance les circonstances qui pourront donner lieu à une modification, aussi bien que la mise en œuvre de la modification peuvent être sanctionnées par le tribunal si ce dernier est d'avis qu'il peut en résulter un abus. ³⁰ Le Code civil prévoyant, en cas de doute, une interprétation en faveur de l'adhérent ou du consommateur, une clause qui n'indiquerait pas, à sa face même, un désavantage excessif en défaveur du consommateur pourrait être déclarée abusive si les conséquences que peut entraîner son application risqueraient d'avoir cet effet. L'abus de droit, soit l'exercice abusif d'un droit prévu au contrat, rejoindrait donc ici la notion de clause abusive, qui indiquerait un droit ou une obligation conférés abusivement.

Sans les nommer, le législateur québécois a aussi inclus dans la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) une protection contre la lésion et, indirectement, contre les clauses abusives. L'article 8 de la *Loi* permet en effet au consommateur de demander aux tribunaux « la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante ». ³¹ La LPC indique également que : « Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur. » ³²

Ontario et Colombie-Britannique

Outre les principes de *Common Law* rapportés ci-avant concernant la formation du contrat, le consentement, l'acceptation, etc., le droit statutaire ontarien et britanno-colombien ainsi que les lois de protection du consommateur de ces provinces ne contiennent que très peu de dispositions générales susceptibles de s'appliquer à la clause de modification unilatérale dans un contrat de consommation. La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de l'Ontario contient l'article 11 qui prévoit une interprétation du contrat favorable au consommateur en cas d'ambiguïté.

Le droit anglais, plutôt que de parler de « clauses abusives », s'attaque au problème par le biais du concept de « unconscionable act », une conduite qui ne se conforme pas aux dictats de la conscience. En droit contractuel : « an unconscionable contract is one that is unjust or extremely one-sided in favor of the person who has the superior bargaining power. » ³³

La *Business Practices and Consumer Protection Act*, de la Colombie-Britannique prévoit ce qui suit à l'article 8(3)e):

²⁹ *Op. Cit.*, note 6 (Karim) p. 393.

³⁰ *Op. Cit.*, note 13 (Lluelles et Moore) p. 1229.

³¹ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., ch. P-40.1, art. 8.

³² *Ibidem*, art. 9

³³ **Gale Thompson**, «Unconscionable», West's Encyclopedia of American Law, The Gale Group, New York, États-Unis, s. d. [En ligne] <http://www.answers.com/topic/unconscionable> (dernière consultation le 15 juin 2009).

« 8. (1) *An unconscionable act or practice by a supplier may occur before, during or after the consumer transaction.*

(2) *In determining whether an act or practice is unconscionable, a court must consider all of the surrounding circumstances of which the supplier knew or ought to have known.*

(3) *Without limiting subsection (2), the circumstances that the court must consider include the following:*

[...]

(e) That the terms or conditions on, or subject to, which the consumer entered into the consumer transaction were so harsh or adverse to the consumer as to be inequitable; »
(Nos soulignés)

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES SPÉCIFIQUES

Dispositions législatives régissant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation

Le législateur québécois n'a pas encore procédé à l'adoption de dispositions particulières ayant pour but de régir les clauses de modification unilatérale dans les contrats de consommation.

Les choses risquent toutefois de changer sous peu. À l'été de 2008, l'Office de la Protection du consommateur (OPC) a procédé à une consultation publique portant sur la Phase II des modifications proposées à la LPC³⁴. Parmi les modifications annoncées se retrouve un encadrement, pour les contrats à exécution successive portant sur un service fourni à distance, des clauses qui permettraient la modification unilatérale du contrat par le commerçant. Les fournisseurs de service Internet, de téléphonie résidentielle, de service de cellulaire et de télédistribution, entre autres, seront donc bientôt confrontés à de nouvelles exigences en ce qui concerne la modification unilatérale.

La proposition de modification législative prévoit l'interdiction de la clause qui permettrait une modification des éléments essentiels du contrat, tels que le prix et la nature du bien ou du service. Serait toutefois autorisée celle qui permettrait la modification des autres éléments du contrat, si la clause elle-même prévoit les éléments qui pourront faire l'objet d'une telle modification unilatérale, l'envoi par le commerçant d'un préavis de trente (30) jours énonçant la nature de la modification et le coût qu'elle implique pour le consommateur, le cas échéant, ainsi que toute perte d'avantage pour le consommateur qui résulterait de l'amendement auquel le commerçant se réserve le droit de procéder de façon unilatérale. Le consommateur

³⁴ **Office de la protection du consommateur**, *Propositions de modifications législatives- Phase II Document de consultation*, Office de la protection du consommateur, Montréal, 18 juin 2008. Disponible [En ligne] http://www.opc.gouv.qc.ca/Documents/Consultation_modifications_legislatives_pc.pdf (dernière consultation le 2 juin 2009). Le projet de loi 60 portant sur les modifications législatives à la LPC, qui reprend les grandes lignes des propositions de modifications concernant les clauses de modification unilatérale, a été déposé à l'Assemblée Nationale le 16 juin 2009, [En ligne] <http://www.assnat.qc.ca/fra/39legislature1/Projets-loi/Publics/09-f060.htm> (dernière consultation le 18 juin 2009).

conserverait le droit de refuser les modifications proposées et de résilier le contrat sans frais dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis.³⁵

L'Ontario et la Colombie-Britannique ont déjà, de leur côté, adopté des dispositions susceptibles de protéger les consommateurs contre les effets des clauses de modification unilatérale.

L'article 13(4) de la loi de protection du consommateur ontarien prévoit que « les marchandises ou les services que le consommateur reçoit sur une base continue ou périodique sont réputés non sollicités à compter du moment où ils subissent un changement important, à moins que le fournisseur puisse établir que le consommateur y a consenti ». ³⁶ Le commerçant peut faire la preuve du consentement du consommateur au changement en invoquant le fait que le consommateur lui a fait part de son consentement oralement, par écrit ou en posant un acte positif. ³⁷ Cette disposition qui se retrouve dans la partie II de la loi intitulée *Droits et garanties accordés au consommateur* permet au consommateur de demander le remboursement des sommes payées pour la marchandise ou les services non sollicités. ³⁸

Bien que la preuve du consentement repose sur les épaules du commerçant, on remarquera que la Loi n'exclut pas un consentement qui aurait été donné de façon générale et préalable, au moment de la conclusion du contrat.

Le règlement d'application (*Règlement de l'Ontario 17/05*) vient spécifier ce qu'est un « changement important ». Un changement ou une série de changements « constitue un changement important si la nature ou la qualité du changement est telle qu'il pourrait, selon toute attente raisonnable, influencer la décision d'une personne raisonnable de conclure ou non la convention portant sur la fourniture des marchandises ou des services. » ³⁹

Le Règlement prévoit les modalités d'amendement de divers types de contrats, soit les conventions directes, électroniques, à distance ou à exécution différée. ⁴⁰ Est qualifié de contrat direct la « convention de consommation négociée ou conclue en personne ailleurs que : a) soit dans l'établissement du fournisseur ; b) soit dans un marché, une vente aux enchères, une foire commerciale, une foire agricole ou une exposition » ⁴¹, alors que le contrat électronique est défini comme étant une « convention de consommation formée par communication électronique textuelle sur Internet. Est un contrat à distance la « convention de consommation conclue lorsque le consommateur et le fournisseur ne sont pas en présence l'un de l'autre. » ⁴² Finalement, est un contrat à exécution différée toute « Convention de consommation à l'égard de laquelle la livraison, l'exécution ou le paiement intégral n'a pas lieu au moment de sa conclusion par les parties ». ⁴³

³⁵ *Ibidem*, p. 4.

³⁶ *Loi de 2002*, L.O. 2002, ch. 30, Annexe A, art. 13(4).

³⁷ *Loi de 2002*, L.O. 2002, ch. 30, Annexe A, art 13(5).

³⁸ *Loi de 2002*, L.O. 2002, ch. 30, Annexe A, art 13(6).

³⁹ Règl. de l'Ont. 17/05, art. 20.

⁴⁰ Règl. de l'Ont. 17/05, arts. 41 et 42.

⁴¹ *Loi de 2002*, L.O. 2002, ch. 30, Annexe A, art. 20 (1).

⁴² *Ibidem*.

⁴³ *Ibidem*.

L'article 41 prévoit la possibilité pour le commerçant ou le consommateur de modifier le contrat ou de le renouveler⁴⁴ (et ce, avec ou sans clause au contrat qui prévoit le droit de le modifier) à condition que certaines formalités soient respectées :

- (i) une des parties propose la modification de la convention
- (ii) le fournisseur remet au consommateur une mise à jour de tous les renseignements qui devaient, aux termes de la Loi ou du présent règlement, figurer dans la convention initiale et cette mise à jour tient compte des effets de la proposition de modification
- (iii) la partie qui reçoit la proposition l'accepte de manière expresse et pas seulement de manière tacite.⁴⁵

Le Règlement prévoit également que la réception de la proposition d'amendement ne vaut pas acceptation.⁴⁶ Quant à la date d'entrée en vigueur de la modification, le paragraphe 4 de l'article 41 prévoit que si les autres conditions imposées par l'article sont respectées la modification « prend effet à la date qui est précisée dans la proposition, à condition que le fournisseur remette par écrit au consommateur une version à jour de la convention dans les 45 jours qui suivent l'acceptation de la proposition par la partie qui la reçoit », et ce, sans effet rétroactif.

L'article 42 du Règlement s'applique quant à lui aux cas où les conventions électroniques, à distance ou à exécution différée prévoient le droit de modification par le commerçant. En plus des conditions mentionnées précédemment, la clause et la modification doivent respecter les conditions suivantes :

- a) la convention énonce ceux de ses éléments que le fournisseur peut proposer de modifier et la fréquence à laquelle il peut présenter une proposition de cette nature;
- b) La convention permet au consommateur de choisir une des deux options suivantes plutôt que d'accepter la proposition : la résiliation la convention ou de conserver la convention telle quelle;
- c) l'obligation pour le fournisseur de prévoir à la convention et de donner un préavis de la proposition au consommateur. Les modifications entrent en vigueur sans effet rétroactif à la date prévue au préavis ou dans les trente jours suivants la réception de l'avis par le consommateur.

Bien que cet article encadre d'autres aspects de la modification unilatérale, il est important de mentionner qu'il prévoit également les caractéristiques du préavis à être donné par le commerçant. De prime abord, l'encadrement des modifications unilatérales dans divers contrats sont encadrés par les articles 41 et 42, il n'en demeure pas moins que certains contrats de consommation, tels que le contrat conclu dans l'établissement du commerçant, ne sont pas soumis à cette législation susceptible de protéger les consommateurs contre les effets négatifs des modifications unilatérales.

Le *Business Practices and Consumer Protection Act* de la Colombie-Britannique comporte pour sa part deux articles spécifiques sur les modifications aux contrats. Le premier a pour effet de définir comme étant non sollicités les biens ou les services offerts de manière continue qui ont fait l'objet d'un changement substantiel ou dont la fourniture a fait l'objet d'un tel changement,

⁴⁴ Règl. de l'Ont. 17/05, art. 41(1)5).

⁴⁵ *Ibidem*, art. 41(2)

⁴⁶ *Ibidem*, art. 41(3).

sauf preuve du consentement du consommateur⁴⁷. Le second liste, parmi les motifs qui autoriseront le consommateur à mettre un terme à son contrat de service, le changement substantiel qui aurait été apporté au service ou à sa fourniture⁴⁸. On relèvera que la loi prévoit aussi qu'un changement substantiel dans la situation personnelle du consommateur⁴⁹ (incapacité physique ou mentale, déménagement, etc.) pourra constituer un motif suffisant pour mettre un terme au contrat.

Dans l'éventualité où le commerçant apporterait un changement substantiel ou cesserait d'offrir un service donné, le consommateur pourrait mettre un terme au contrat en faisant parvenir un avis à l'entreprise et se faire rembourser toute somme payée en trop. Finalement, la Loi britanno-colombienne prévoit également que le commerçant ne peut obtenir le consentement du consommateur par voie d'option négative, c'est-à-dire, par exemple, en lui faisant parvenir un avis à l'effet le consentement sera présumé à défaut pour le consommateur d'aviser le commerçant de ne pas lui fournir les biens ou services modifiés.⁵⁰

Dispositions législatives concernant la modification unilatérale dans les contrats de services bancaires

Étant donné que, dans la section de la présente recherche qui concerne l'étude terrain de contrats de consommation contenant des clauses de modification unilatérale, nous analysons les conventions de cartes de crédit et de compte bancaire personnel, nous avons pris le soin de relever les dispositions législatives des trois provinces canadiennes faisant l'objet de la présente étude ainsi que les dispositions législatives fédérales s'appliquant à la convention de carte de crédit et de compte bancaire personnel.

Lois provinciales et modification unilatérale des contrats de carte de crédit

La *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) du Québec prévoit de prime abord que si les parties à un contrat de crédit désirent y apporter des modifications qui auront pour effet d'augmenter le taux ou les frais de crédit, les parties doivent conclure un nouveau contrat, qui devra contenir certaines mentions spécifiques, dont l'identification du contrat original ainsi que le taux et les frais de crédit.⁵¹

Donc, il est tout à fait possible pour les parties d'un commun accord, de renouveler un contrat de crédit en modifiant le contrat existant. Le contrat de crédit sujet au droit québécois peut-il faire l'objet d'une modification unilatérale ? L'article 129 de la LPC énonce que malgré l'article 98, le commerçant peut modifier les termes du contrat de crédit variable « pour augmenter la somme exigible à titre de frais d'adhésion ou de renouvellement ou le taux de crédit. » Cependant, le commerçant est tenu d'« expédier au consommateur un avis contenant exclusivement les clauses modifiées, anciennes et nouvelles, et la date de l'entrée en vigueur de l'augmentation », et ce, à l'intérieur de délai prévu au règlement. Conséquemment, toute modification unilatérale au contrat de crédit variable qui ne serait pas conforme aux exigences de l'article 129 sera inopposable au consommateur⁵².

⁴⁷ *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2001, c. 2, art. 13(2).

⁴⁸ *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2001, c. 2, art. 25.

⁴⁹ *Ibidem*, art. 25(3).

⁵⁰ *Ibidem*, art. 13(4).

⁵¹ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., ch. P-40.1, art. 98.

⁵² *Ibidem*, art. 129(3).

En ce qui concerne la *Loi de 2002* ontarienne, il importe en premier lieu de définir les dispositions concernant le crédit qui s'appliqueront aux cartes de crédit, objets de notre analyse. Dans le cadre de la Loi de 2002, quand nous référons aux cartes de crédit, nous parlons de ce que la loi nomme « le crédit en blanc ». La loi définit la carte de crédit comme suit : « Carte ou dispositif qui permet à l'emprunteur d'obtenir des avances aux termes d'une convention de crédit, au sens de la partie VII, qui est une convention de crédit en blanc ». ⁵³ Dans le cas de la modification du taux d'intérêt applicable à une carte de crédit, le prêteur doit faire parvenir une déclaration rapportant la modification « au moins 30 jours avant la modification, dans le cas d'une convention de crédit qui se rapporte à une carte de crédit si le taux d'intérêt n'est pas un taux variable » ⁵⁴. La Loi prévoit également que « si les parties ont convenu de modifier une convention de crédit en blanc qui se rapporte à une carte de crédit et que la modification change les renseignements prescrits en application du paragraphe 79 (3), le prêteur remet à l'emprunteur une déclaration supplémentaire énonçant les renseignements modifiés » dans les 30 jours suyant la modification, s'il ne s'agit pas d'une modification importante et au moins 30 jours avant la modification s'il s'agit d'une modification importante, soit les renseignements prescrits au paragraphe 79(3), dont : la limite de crédit initiale, le taux d'intérêt payable par l'emprunteur et le mode de calcul des intérêts ⁵⁵.

La législation de la Colombie-Britannique prévoit que le prêteur est tenu de notifier à l'emprunteur tout changement de l'information contenu au *disclosure statement* ⁵⁶. C'est l'article 91 de la Loi qui prévoit les mentions que le prêteur doit divulguer dans le *disclosure statement*, soit entre autres, la limite de crédit, le paiement minimum périodique requis ou la méthode de calculer le paiement minimum ou encore le taux d'intérêt annuel initial ⁵⁷. Pour toute modification concernant un changement dans la limite de crédit, une diminution du taux d'intérêt ou de tout autres frais applicable, l'augmentation de la durée de la période sans intérêt ou du délai de grâce ou encore un changement au taux d'intérêt « flottant », une divulgation à cet effet doit être faite à l'emprunteur dans l'état de compte suivant la modification ou par l'entremise d'un document séparé qui accompagne l'état de compte. ⁵⁸ Dans le cas de tout autre type de modification, le prêteur est tenu d'aviser l'emprunteur du changement dans les trente jours précédant l'entrée en vigueur de la modification. ⁵⁹

Finalement, certaines dispositions de loi fédérale s'appliquent également à la modification unilatérale des conventions de crédit. Les banques ont l'obligation de « communiquer tout changement apporté au coût d'emprunt ou à l'accord relatif au prêt, ainsi que toute autre précision sur les droits et obligations de l'emprunteur. » ⁶⁰ *Le Règlement sur le coût d'emprunt* régit également la modification des conventions de crédit. Y est prévue l'obligation pour les banques de remettre « au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de la modification, une déclaration écrite faisant état des modifications des renseignements dont la communication est

⁵³ *Loi de 2002*, art. 1.

⁵⁴ *Ibidem*, art. 81(5)b).

⁵⁵ Règl. de l'Ont. 17/05, art. 64.

⁵⁶ *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, art. 98.

⁵⁷ *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, art. 91.

⁵⁸ *Ibidem*, art. 98(2)a).

⁵⁹ *Ibidem*, art. 98(3).

⁶⁰ *Loi sur les banques*, L.C. 1991, c. 46, art. 452c) et d).

Voir également : **Christine Carron A et Guillaume Beaupré**, *Les consommateurs - mieux protégés que jamais*, dans *Développements récents en droit bancaire*, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003, p. 158. Disponible [En ligne]

http://www.caij.qc.ca/doctrine/developpements_recents/195/1058/index.html#_Toc223951579 (dernière consultation : le 2 juin 2009) p. 158.

exigée dans la première déclaration.⁶¹ Il y a cependant certains éléments du contrat qui peuvent faire l'objet d'une modification unilatérale par l'institution bancaire et qui nécessitent un avis envoyé plus rapidement au consommateur. Il s'agit notamment des modifications à la limite de crédit, une prolongation du délai de grâce, la réduction des frais non liés aux intérêts ou des frais en cas de défaillance (prévus aux articles 10(1)c) et g) du règlement, de la modification des renseignements relatifs aux services optionnels visés à l'alinéa 10(1)i) et liés à la convention de crédit, ainsi que le changement du taux d'intérêt variable mentionné au sous-alinéa 11(1)a)(ii) résultant d'un changement de l'indice publié visé à ce sous-alinéa. Ces changements doivent être communiqués au consommateur dans la première déclaration suivant leur survenance.⁶²

Réglementation de modification unilatérale des conventions relatives aux comptes bancaires personnels

Les comptes bancaires personnels quant à eux ne sont aucunement régis par les lois provinciales, étant donné que la *Loi constitutionnelle de 1987*, à l'article 91(15), en fait un champ de compétence fédérale. L'article 445(1)c) de la *Loi sur les banques* fédérale laisse sous-entendre la possibilité pour les institutions financières de modifier les conventions applicables aux comptes de dépôt. Elle prescrit une obligation pour les banques de fournir par écrit au client avant l'ouverture d'un compte une série d'information qui comprend entre autres, « les renseignements sur la notification de l'augmentation de frais ou de l'introduction de nouveaux frais ».

Cette disposition suppose que la banque peut, après la conclusion de l'entente avec le consommateur, procéder à la modification des frais relatifs au compte bancaire de ce dernier. Le *Règlement sur la communication des frais de banques* prévoit que lors de l'augmentation de certains frais liés au compte de dépôt, la banque communique avec chaque client de la manière qui suit : S'il s'agit d'un client qui reçoit un état de compte « soit en expédiant un avis écrit au client au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais. Soit en expédiant un avis écrit, au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais, à la personne désignée par le client pour recevoir l'avis, selon les instructions qu'il a données par écrit à la banque ».⁶³

Dans le cas des clients qui ne reçoivent pas d'états de compte, la banque est tenue d'afficher « au moins pendant les soixante jours qui précèdent la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais dans chacune de ses succursales où des produits ou services sont offerts, à chacun de ses points de service, à chacun de ses guichets automatiques à accès contrôlé sur lesquels figurent son nom ou des renseignements l'associant au guichet et sur ceux de ses sites Web où des produits ou services sont offerts au Canada [ou] en affichant, par des moyens électroniques ou autres, un avis annonçant aux clients l'augmentation ou les nouveaux frais et la façon d'obtenir de plus amples renseignements, durant au moins les 60 jours précédant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais, à tous les guichets automatiques, autres que les guichets automatiques à accès contrôlé, sur lesquels figurent le nom de la banque ou des renseignements associant le guichet à la banque. »⁶⁴

⁶¹ Règl. DORS/2001-101, art. 12(3).

⁶² *Ibidem*, art. 12(3) et (4).

⁶³ Règl. DORS 92-324, art. 4(a).

⁶⁴ *Ibidem*, art. 4(b).

Outre la modification des frais bancaires, sont prévues également les modalités que doivent suivre les banques lors de la modification de leur politique concernant la retenue de chèques (En vertu de la Loi sur les banques et du Règlement alors qu'une personne procède à l'ouverture d'un compte de dépôt personnel dans lequel elle peut déposer des chèques, l'institution financière à l'obligation de lui remettre une déclaration écrite énonçant sa politique en matière de retenue de fonds sur les chèques déposés par ses clients. La déclaration doit notamment énoncer la période maximale durant laquelle l'institution financière peut retenir les fonds avant de les remettre au client.). L'article 3a) du *Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèque* prévoit que les banques avisent leurs clients comme suit :

« a) dans le cas d'un client à qui un état de compte est remis : (i) soit en lui expédiant un avis écrit au moins trente jours avant la prise d'effet de la modification (ii) soit en expédiant un avis écrit, au moins trente jours avant la prise d'effet de la modification, à la personne désignée par le client pour recevoir l'avis, selon les instructions qu'il a données par écrit à la banque; b) dans le cas d'un client à qui un état de compte n'est pas remis, en affichant dans toutes ses succursales où des comptes de dépôt personnel sont ouverts un avis durant au moins les soixante jours précédant la prise d'effet de la modification. »⁶⁵

Ce bref survol a fait état des principales dispositions qui s'appliquent aux modifications des contrats de consommation. On a pu constater que la législation semble assez peu sévère et sa mise en application difficile. À qui revient la responsabilité de vérifier la conformité des clauses de modification unilatérale et de leur mise en œuvre ? Au consommateur, par voie de recours devant les tribunaux ? Jetons un coup d'œil au traitement que les tribunaux ont réservé aux clauses de modification unilatérale au Canada.

TRAITEMENT JURISPRUDENTIEL

On remarquera de prime abord que les décisions qui concernent la modification unilatérale des contrats de consommation n'abondent pas. Que ce soit dans le domaine des contrats de consommation traditionnels ou les contrats de cyberconsommation, qui font l'objet de quelques décisions, quand l'occasion de se prononcer sur le caractère d'une clause de modification unilatérale se présente, les tribunaux canadiens se font plutôt timides. Il existe malgré tout quelques décisions concernant la modification de contrats de cyberconsommation qui nous permettront de déterminer le sort que réservent les tribunaux canadiens aux clauses de modification unilatérale.

Arrêt clé : *Kanitz c. Rogers Cable*⁶⁶

Rendue en 2002, la décision dans l'affaire *Kanitz* a eu des retombées importantes quant aux effets des clauses de modification unilatérale ainsi que leur mise en œuvre par les entreprises.⁶⁷ La Cour supérieure ontarienne y conclut qu'aussi longtemps que les entreprises dont les contrats d'adhésion contiennent des clauses de modification unilatérale et que les

⁶⁵ Règl. DORS/2002-39, art. 3.

⁶⁶ *Kanitz c. Rogers Cable Inc.* (2002) OJ 665 (Cour supérieure de l'Ontario) [ci-après *Kanitz*]

⁶⁷ **Marcel Naud**, *Une mention sur un site web peut suffire à aviser une partie à un contrat d'adhésion d'amendements à ce contrat*, Robic.ca, Montréal, 2003. Disponible [En ligne] <http://www.robic.ca/publications/Pdf/274-13FMNA.pdf> (dernière consultation le 2 juin 2009).

entreprises respectent le contenu des dites clauses, leur application et les conséquences qui en découlent sont opposables aux consommateurs.

Les clients du service Internet haute vitesse de Rogers ont intenté un recours collectif contre la compagnie en alléguant que le service n'était pas disponible en tout temps, mais de façon intermittente et qu'il était très lent. Malgré ces défaillances dans le service, les clients ont payé le même montant, Rogers ne leur ayant consenti aucun rabais. Rogers plaide que le recours est irrecevable ; ses contrats comprennent une clause qui lui permet de les modifier unilatéralement, et un amendement y a été apporté pour inclure une clause compromissaire. La Cour supérieure en arrive à la conclusion que, puisque la preuve n'a pas été faite quant au caractère abusif de la convention d'arbitrage ou de son inclusion au contrat par voie d'amendement, la clause compromissaire est valide, puisqu'une clause du contrat permet à Rogers de modifier la convention en fournissant un avis au client envoyé selon trois modes de transmission: (i) affichage d'une note sur le site web (ii) envoi d'une note par courriel ou encore (iii) l'envoi d'un avis par la poste, et que l'avis a été valablement donné.

La Cour déclare de plus que, puisque la clause de modification unilatérale prévoit que l'avis peut être donné par l'affichage d'une note sur le site web, les utilisateurs ont l'obligation de vérifier périodiquement le site Internet de la compagnie afin de déterminer s'il y a eu des amendements à la convention⁶⁸. Aux arguments de la partie consommatrice quant au mode de transmission par Rogers pour l'envoi de l'avis d'amendement, la clause prévoyant aussi l'envoi de l'avis par courriel, la Cour répond que « the fact is that e-mail notification is a separate mode of communication authorized by the amending provision. As long as the defendant uses one authorized method, it cannot be faulted for not having used another. I conclude, therefore, that the defendant did give notice of the amendments as required by the user agreement ». ⁶⁹ Comme les clients ont continué à faire usage des services après l'affichage de l'avis de modification et la date de l'entrée en vigueur de cet amendement, ils sont réputés, comme le prévoit le contrat, avoir accepté les amendements.⁷⁰

Si une simple « mention sur un site web peut suffire à aviser une partie à un contrat d'adhésion [soit le consommateur], d'amendements à ce contrat. »⁷¹, le consommateur se voit imposer un fardeau considérable : il a l'obligation de consulter ponctuellement le site Internet des entreprises (même s'il n'a pas autrement besoin de les visiter), de prendre connaissance du suivi des amendements et des avis, de relire la convention qui le lie afin de prendre connaissance des amendements, etc.), le tout afin de connaître ses droits tels qu'ils ont été unilatéralement modifiés par l'entreprise, le cas échéant, et de mesurer le désavantage qu'est susceptible d'entraîner pour lui une éventuelle modification à la convention.⁷² Advenant qu'il soit en désaccord avec un amendement, le consommateur doit de plus suivre les étapes nécessaires afin de mettre fin à son service et trouver un nouveau fournisseur ou tenter d'obtenir le maintien des anciennes dispositions contractuelles. Outre l'étonnement qu'on peut éprouver à constater la disproportion entre les obligations des parties et le fait que la Cour ne s'en formalise pas, on peut sérieusement se demander où se cache, dans tout cela, l'avantage de prévision pour les parties qu'est sensé offrir le contrat.

⁶⁸ *Kanitz*, para. 23

⁶⁹ *Kanitz*, para. 25.

⁷⁰ *Kanitz*, para. 26.

⁷¹ *Op. Cit.*, Note 67 (Naud) p. 1.

⁷² *Ibidem*, p. 4.

L'auteur et avocat Charles Morgan est d'avis qu'une décision similaire, qui imposerait un tel fardeau au consommateur, serait impensable au Québec, les lois y étant plus favorables aux consommateurs que la *Common Law* qu'appliquent les autres provinces canadiennes.⁷³

Causes québécoises

Les décisions de tribunaux québécois qui concernent spécifiquement le caractère abusif des clauses de modification unilatérale soient très rares. Les consommateurs disposent en théorie pour s'opposer à une modification unilatérale de plusieurs arguments : ils peuvent tenter de contrer les effets négatifs des clauses de modification unilatérale en plaidant le caractère abusif et les conséquences démesurées de la mise en œuvre d'une telle clause par l'entremise des dispositions législatives générales dont nous faisons mention dans la section précédente, soit les articles de loi concernant la bonne foi, l'abus de droit, les clauses abusives ou encore la lésion prévue à l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Université de Montréal c. Fédération des médecins résidents du Québec⁷⁴

Cette cause portait sur l'augmentation des frais de scolarité des étudiants en médecine par l'Université de Montréal. Les tribunaux québécois, la décision de la Cour supérieure a été portée en appel, y procèdent à une évaluation de l'usage de la clause de modification unilatérale que fait l'Université lors de l'amendement d'un contrat que les tribunaux qualifient de contrat d'adhésion. Selon la Cour d'appel, étant donné les circonstances (usage de clauses similaires par d'autres universités, la situation des étudiants en médecine par rapport aux étudiants des autres programmes, la cause des modifications apportées au programme, etc.) l'Université a agi de bonne foi et était en droit de modifier le programme, d'autant plus qu'elle respectait ainsi les nouvelles exigences du Ministère de l'Éducation. Qui plus est, l'étudiant, lors de son inscription, était informé de la possibilité pour l'Université de procéder à la modification des règlements concernant les frais de scolarité.

Aspencer1.com Inc. c. Paysystems⁷⁵: **Consentement éclairé à l'amendement contractuel**

Cette décision de la Cour du Québec diverge énormément des décisions rendues en matière de formation et de consentement lors de la conclusion des contrats en ligne et lors des amendements apportés au cybercontrat.

La cause concerne un contrat d'hébergement de site Internet. La demanderesse réclame des sommes qui ont été retenues par Paysystems, alléguant que cette retenue a été faite sans droit. Paysystems oppose à la demande d'Aspencer1.com Inc. le fait qu'une clause d'arbitrage obligatoire a été ajoutée à la convention intervenue préalablement, écartant ainsi la juridiction de la Cour du Québec. Avis de l'amendement avait été donné aux utilisateurs par l'affichage sur la page d'entrée du site internet de l'entreprise un avis à l'effet que la convention avait été modifiée et que l'utilisation des services constituait une acceptation de ces modifications. Il n'y avait aucune icône « I AGREE » ou d'obligation pour l'utilisateur de visionner la nouvelle convention avant de continuer à utiliser les services de Paysystems.

⁷³ **Charles Morgan**, *I Click, You Click, We all Click...But Do We Have a Contract? A Case Comment on Aspencer1.com v. Paysystems*, (juillet 2005), vol. 4 no. 2 C.J.L.T. 109, p. 113.

⁷⁴ *Fédération des médecins résidents du Québec c. Université de Montréal*, [1994] R.J.Q. 1650, 1661, 1662 et en Cour d'appel [1997] R.J.Q. 1832, 1847 (C.A.).

⁷⁵ *Aspencer1.com Inc. c. Paysystems*, J.Q. No. 1576 (C.Q.) [Paysystems], 500-22-101613-043 (C.Q.).

La Cour en arrive à la conclusion que les utilisateurs n'ont pas consenti aux changements apportés à la convention, malgré qu'ils aient continué à utiliser les services⁷⁶. Le tribunal déclare : « il importe donc que la procédure utilisée par le vendeur de sites Internet, ou l'hébergeur, soit telle que l'acceptation de l'acheteur, ou hébergé, puisse être clairement donnée, sans équivoque, non par une clause négative, ou prévoyant l'acquiescement tacite au cas d'utilisation du site. »⁷⁷ Elle ajoute également qu'étant donné l'absence d'obligation pour l'utilisateur de procéder à la lecture de la convention amendée ou de cliquer une icône annonçant son acceptation, il n'y a pas « eu preuve positive [de l'accord de l'utilisateur] auxdits amendements, et vu ce qui précède la Cour est d'avis que le nouveau contrat proposé par la requérante, comprenant la clause d'arbitrage, ne s'applique pas pour défaut de consentement clairement prouvé, à l'intimée. »⁷⁸

Certains auteurs ont soulevé des doutes quant au bien-fondé de la décision *Paysystems*. Selon le professeur Charles Morgan, la décision *Paysystems* comporte diverses erreurs de droit quant à la manifestation du consentement qui peut très bien être tacite en droit québécois⁷⁹, le fait qu'un simple « click » ne suffit pas à la formation d'un contrat et le courant jurisprudentiel⁸⁰ qui rend opposables les modifications unilatérales, que le consentement soit implicite ou tacite, une fois certaines conditions rencontrées (l'envoi d'un avis, la disponibilité de l'amendement au consommateur, le respect du contenu de la clause de modification unilatérale). M. Morgan est d'avis que la décision aura un impact limité au Canada, vu le fait qu'elle a été rendue au Québec et fera l'objet de critiques sévères.⁸¹

MESURES MISES EN PLACE PAR LES PROVINCES ET TERRITOIRES

Consommateurs ontariens et britanno-colombiens : Recours et mesures de redressement

Outre, le remboursement des sommes payées en trop, dans le cas de service ou de marchandises reçus de manière continue et qui, en vertu de l'article 13 de la *Loi de 2002*, seraient réputés non sollicités étant donné un changement important, les consommateurs ontariens peuvent demander l'inopposabilité de la clause de modification unilatérale qui n'aurait pas respecté les modalités prescrites par la loi et par le *Règlement 17/05*. Les recours sont similaires pour ce qui est des modifications apportées à la convention de crédit variable. Le consommateur devra intenter une poursuite devant le tribunal compétent afin de faire déclarer sans effet la modification⁸² et obtenir la restitution de toute somme qu'il aurait payée en trop.

Les consommateurs de la Colombie-Britannique pourront également obtenir le remboursement de toute somme payée en trop à la suite d'un changement substantiel à un service ou à une marchandise qu'ils reçoivent de manière continue, et ce, dans les deux ans suivant la réception des services ou marchandises réputés non sollicités.⁸³ De plus, le consommateur de la Colombie-Britannique pourra également faire déclarer la clause de modification unilatérale « *unconscionable* » en vertu de l'article 8 de la *Business Practices and Consumer Protection*

⁷⁶ *Paysystems*, para. 25.

⁷⁷ *Ibidem*.

⁷⁸ *Paysystems*, para. 27.

⁷⁹ *Op. Cit.*, note 73 (Morgan) p. 109.

⁸⁰ Voir *Kanitz*, entre autres.

⁸¹ *Op. Cit.*, note 73 (Morgan) p. 109.

⁸² *Règl. 17/05*, art. 42(7).

⁸³ *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, art. 14(1).

Act. Si le tribunal est d'avis que la pratique ou l'acte est *unconscionable*, ils seront inopposables au consommateur.⁸⁴ Le consommateur pourrait aussi, si un des changements importants mentionnés à l'article 25 de la *Business Practices and Consumer Protection Act* a lieu, mettre fin au contrat par l'envoi d'un avis au commerçant. Le consommateur pourra dès lors obtenir le remboursement de toute somme perçue en trop.⁸⁵

Consommateurs québécois et recours

Le consommateur qui plaidera le caractère abusif de la clause de modification unilatérale ou de la modification en s'appuyant sur le *Code civil du Québec* pourra demander au tribunal de les déclarer nulles et inopposables ou demander la réduction de l'obligation qui en découle⁸⁶. En basant sa cause devant le tribunal sur l'article 8 de la LPC, le consommateur pourrait aussi faire reconnaître la nullité de la clause ou réduire les obligations qui en découlent. En sus, le consommateur québécois pourrait également plaider l'abus de droit et la mauvaise foi dont fait part le commerçant par la mise en œuvre de la clause de modification unilatérale. Un tel agissement contraire à la bonne foi et pouvant constituer une faute contractuelle dans certaines circonstances pourrait également donner lieu à l'octroi de dommages-intérêts.⁸⁷ En ce qui concerne certaines modifications à la convention de crédit, la modification unilatérale non conforme aux exigences de la LPC serait inopposable au consommateur.⁸⁸

⁸⁴ *Ibidem*, art. 10(1).

⁸⁵ *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, art. 25(6).

⁸⁶ Art. 1437, al.1 C.c.Q.

⁸⁷ *Op. Cit.*, note 13 (Luelles et Moore) pp. 1231-1232.

⁸⁸ *Loi sur la protection du consommateur*, art. 129.

UTILISATION DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE AU CANADA

L'encadrement législatif des clauses de modification unilatérale identifié, nous analyserons maintenant l'usage réel des clauses permettant l'amendement unilatéral de contrats de consommation au Canada.

Le projet prévoyait l'analyse de contrats de consommation en usage dans les sphères d'activité parmi les plus populaires auprès des consommateurs, et ce, dans trois provinces, soit l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Québec. Les sphères de la consommation que nous avons retenues sont la télédistribution, les télécommunications, et les services bancaires.

Nous tentons aussi de vérifier si les clauses contractuelles qui se retrouvaient dans les contrats d'une entreprise qui offre ses services dans plusieurs provinces étaient adaptées en conséquence. Notons de prime abord que certaines compagnies dont nous avons étudié les contrats n'offrent leurs services que dans certaines provinces. C'est le cas notamment de Vidéotron, qui offre ses services d'Internet et de télédistribution uniquement au Québec, de Bell Mobilité qui n'offre pas de service sans fil en Colombie-Britannique ou encore de Shaw Cable qui n'offre pas ses services dans la province du Québec. Quant aux conventions bancaires qui s'appliquent aux cartes de crédit et à celles qui s'appliquent aux comptes bancaires personnels, nous avons procédé à l'examen des conventions des institutions suivantes : la Banque Royale du Canada, la Banque Toronto Dominion ainsi que la Banque de Montréal. Un grand nombre d'institutions financières offrant leurs services dans toutes les provinces, nous avons choisi ces trois banques au hasard.

Parce que plusieurs entreprises utilisent le même contrat indifféremment de la province dans laquelle il s'appliquera ou encore font usage du même contrat pour plusieurs services, nous aurons finalement procédé au total à l'analyse de 13 contrats distincts. Dans le cadre des services de téléphonie cellulaire, nous avons analysé trois (3) contrats distincts (Rogers, Telus et, qui utilisent chacune un même contrat type dans toutes les provinces dans lesquelles elles font affaire). Pour le service Internet et la télédistribution, nous avons analysé un total de quatre (4) contrats pour ces deux services (Bell utilise deux (2) contrats distincts pour ces services, alors que, pour Shaw et Vidéotron, les contrats pour les deux services sont en fait un seul et même contrat. Les entreprises utilisent un même contrat type dans toutes les provinces dans lesquelles elles font affaire). Quant aux deux services bancaires que nous analyserons, soit les cartes de crédit et les comptes bancaires personnels, chaque institution financière (Banque Royale du Canada, Banque Toronto Dominion et Banque de Montréal) fait usage d'un contrat distinct pour chacun des services, mais qui applique le même contrat dans toutes les provinces canadiennes. Nous avons donc étudié trois (3) conventions régissant les cartes de crédit et trois (3) conventions s'appliquant aux comptes bancaires personnels.⁸⁹

Dans la section qui suit, nous rapportons le contenu, le processus de mise en œuvre ainsi que les conséquences des clauses analysées. Nous reproduisons en annexe (annexes A et B) les grilles d'analyse que nous avons élaborées aux fins de comparaison entre les différents contrats et les différentes clauses.

⁸⁹ Voir l'annexe B : *Les clauses contractuelles analysées.*

TROIS SECTEURS DE CONSOMMATION RECOURANT AUX CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

De manière systématique, tous les contrats que nous avons examinés contenaient des clauses de modification unilatérale ... mais aucun ne prévoyait de compensation pour le consommateur qui subirait des préjudices du fait de la modification du contrat de consommation par l'entreprise.⁹⁰

Nous ferons état des similarités et des différences remarquées dans les contrats et les clauses de modification unilatérale quant aux caractéristiques suivantes : la portée et les limites des clauses, le mode de mise en œuvre, les droits et obligations des consommateurs ainsi que les conséquences qui découlent de la modification unilatérale du contrat.

Bien que la présente recherche concerne uniquement la modification unilatérale des contrats de consommation, il importe de prendre note de l'inclusion dans les contrats conclus entre commerçants et consommateurs de clauses qui autorisent le commerçant à procéder à la résiliation unilatérale du contrat. Comme la résiliation unilatérale constitue à sa manière une modification unilatérale du contrat qui entraîne l'extinction des obligations des parties, nous ferons également état de la présence de ce type de clauses dans les contrats analysés.

A) Huit contrats de la téléphonie cellulaire

Nous avons décortiqué le contrat québécois, ontarien et, le cas échéant, britanno-colombien des trois fournisseurs suivants : *Bell, Telus Mobilité et Rogers Sans fil* (rappelons que Bell Mobilité ne dispense pas son service de cellulaire en Colombie-Britannique). Peu importe la province où elle s'appliquera, la clause de modification unilatérale des entreprises reste la même. Telus propose le même contrat en Ontario et au Québec ; bien que la clause applicable en Colombie-Britannique se retrouve dans le contrat à une page différente de celle du Québec et de l'Ontario, il s'agit du même contenu.

Portée et limites des clauses

Les clauses de modification unilatérale retrouvées dans tous les contrats prévoyaient spécifiquement la possibilité pour le fournisseur de modifier unilatéralement les frais imposés au consommateur. Bell et Rogers listent d'autres éléments qui pourront faire l'objet d'une modification : les fonctions, le contenu, la programmation, et tous autres aspects et composantes du service.

Les trois fournisseurs, afin d'être en mesure de modifier tout élément qu'ils désirent, ont pris le soin de mentionner que la convention qui régit le service peut également faire l'objet d'une modification ; tous les éléments du contrat sont donc sujets à modification.

Si les clauses ne sont généralement pas des plus détaillées, c'est Telus qui remporte la palme pour la clause la plus vague : elle ne mentionne aucunement si le consommateur a un droit de refus, le délai pour exercer un tel droit, le mode de refus ou d'acceptation ou encore les conséquences du refus ou de l'acceptation de la modification au contrat.

⁹⁰ Voir l'annexe A : *Grille d'analyse des clauses de modification unilatérale dans les secteurs de la téléphonie cellulaire, du service internet et la télédistribution et dans le secteur des services bancaires (cartes de crédit et comptes bancaires personnels).*

Enfin, les trois entreprises se réservent également le droit de résilier unilatéralement les contrats conclus avec leurs clients.

Mise en œuvre des clauses de modification unilatérale

En ce qui concerne la mise en œuvre de la clause de modification unilatérale, tous ont prévu l'envoi d'un préavis minimal de trente (30) jours au consommateur avant l'entrée en vigueur de la modification. Les modes de transmission dont peut faire usage Bell Mobilité sont très variés: courriel, messagerie texte, télémarketing, téléphone, publipostage, messagerie vocale ou toute autre méthode. Telus quant à elle ne fait aucunement mention des modes de transmission du préavis. Rogers, qui ne fait pas mention du mode de transmission du préavis applicable à l'ensemble des modifications que l'entreprise pourrait apporter au contrat, prévoit tout de même qu'en cas de résiliation totale ou partielle du service, un avis sera envoyé à l'adresse de facturation.

Droits et obligations du consommateur

Les clauses de Rogers et Bell prévoient la possibilité pour le consommateur de refuser la modification à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours. Le mode de refus ou d'acceptation est également très vague : Bell prévoit que c'est par avis écrit que le consommateur refuse la modification. Les deux entreprises précisent que le fait pour le consommateur de continuer à recevoir le service après la date d'entrée en vigueur de la modification équivaut à une acceptation tacite de l'amendement. Rogers précise que le consommateur qui refuse la modification devra aviser l'entreprise, sans toutefois mentionner la forme que devra prendre cet avis.

Chez Bell, le refus des modifications proposées équivaut à la résiliation du service; le contrat prévoit que le consommateur devra payer à l'entreprise un ajustement de prix, sans que la clause ne définisse précisément ce qu'entend l'entreprise par ajustement de prix. Chez Rogers, si la modification entraîne un changement au service, le refus de cette modification équivaut à la résiliation du contrat. Le refus de changements aux modalités n'entraîne pas pour sa part la résiliation de l'entente; le consommateur qui refusera ce type de modification pourra continuer à profiter des conditions convenues dans le contrat d'origine pour le reste de la durée de la période d'engagement.

Autres éléments de la clause méritant d'être soulevés : Bell prévoit également la renonciation expresse du consommateur à son droit d'envoi de préavis et à l'exigence d'acceptation expresse qui serait prévue par la loi. Pareillement à Rogers, Bell prévoit que le consommateur ne peut pas modifier les modalités du contrat.

Comme nous le mentionnions plus haut, Telus ne donne d'indication au contrat sur aucun de ces éléments.

Aucune compensation n'est prévue pour le consommateur en cas de modification ou de résiliation par l'entreprise.

B) Service Internet

Nous avons retenu aux fins d'analyse les contrats des trois plus grands fournisseurs de service Internet dans chaque province : Videotron, Bell et Shaw Cable. Les services de Videotron sont uniquement offerts au Québec alors que les services de la compagnie Shaw Cable se limitent au territoire de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. Peu importe la province, les entreprises ont à leur contrat la même clause de modification unilatérale.

Portée et limites des clauses

Les trois fournisseurs prévoient le droit pour l'entreprise de modifier les conditions du contrat. Parmi les contrats étudiés, il s'est avéré que Bell avait la clause la plus complète. Bell et Shaw prévoient spécifiquement le droit de modifier les frais imposés au consommateur. Bell mentionne plus précisément divers éléments du contrat qui pourraient faire l'objet d'un amendement unilatéral : le service, le contrat de service, tout autre document qui fait partie du contrat, tous les éléments du service. L'entreprise se réserve aussi le droit de mettre fin au service, de modifier la migration du service à un autre réseau et celui de procéder au changement de fournisseur. Outre la modification aux frais, Videotron énonce simplement qu'elle se permet de modifier les termes et conditions alors que Shaw se réserve le droit de modifier certaines parties de l'entente.

Comme nous le mentionnions, Bell se réserve le droit de résilier à la seule discrétion l'entente conclue entre elle et le consommateur. Shaw Cable et Videotron font de même.

Mise en œuvre des clauses de modification unilatérale

Tous les fournisseurs prévoient l'envoi d'un préavis au consommateur pour certains types de changements, sans pour autant prévoir de délai pour l'envoi dudit préavis.

Videotron précise que l'entreprise procédera à l'envoi d'avis lors de l'amendement portant sur le prix des services de base ou de toute modification à une disposition importante. Aucun préavis ne sera envoyé pour une modification qui n'aura pas pour effet de modifier les obligations de Videotron de façon substantielle et qui n'est pas défavorable au consommateur ou encore lorsque la modification est nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou afin de se conformer à une loi. Similairement, Bell prévoit qu'aucun préavis ne sera envoyé au consommateur lors de modifications affectant certains éléments; la convention indique que le consommateur reconnaît de manière expresse que les changements ou modifications ne sont pas des changements importants au contrat ni au service lorsque la modification concerne la migration du service offert ou encore le changement de fournisseur.

Pour ce qui est du mode de transmission de l'avis, les trois entreprises se réservent le droit d'utiliser au choix divers modes de transmission, dont l'affichage sur le site Internet de l'entreprise ou le courrier électronique. Videotron mentionne uniquement que l'avis se fera par écrit, sans aller plus loin dans les précisions. Bell tente de couvrir toutes les bases en énonçant que l'entreprise peut faire usage de tout mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à l'attention du consommateur.

Finalement, Shaw prévoit que la modification entre en vigueur au moins trente jours, mais pas plus de quatre-vingt-dix jours après la date que l'avis de modification ait été donné.

Droits et obligations du consommateur

Bien que toutes les clauses énoncent la possibilité pour le consommateur de refuser la modification, seule Videotron qui fait mention du fait que le consommateur doit exercer son droit de refus dans les trente jours suivants l'avis de modification. Aucune information n'est donnée quant au moyen pour le consommateur d'exercer son droit de refus de la modification proposée. Dans le cas de Videotron, le refus de la modification aura pour effet de mettre fin aux services de base qui sont affectés par la modification. Shaw omet toute information, alors que Bell envisage l'annulation du service, le paiement de frais de service réduits ou différés par le consommateur, ainsi que le paiement de tous autres frais applicables. Bell complète sa clause de modification unilatérale en prévoyant que le consommateur s'engage à visiter le site web de l'entreprise de manière périodique pour prendre connaissance des différents changements qui pourraient être apportés à la convention.

Autres éléments prévus au contrat : chez Videotron, la résiliation du service que déciderait le consommateur en refusant la modification unilatérale ne lui entraînera aucuns frais. Par ailleurs, si le consommateur ne fait pas part de son intention de refuser la modification proposée à l'intérieur des délais prévus à la Convention, il est réputé avoir accepté la modification. Même son de cloche quant à la présomption d'acceptation des modifications chez Shaw Cable. La clause de Bell prévoit également une renonciation expresse du consommateur à l'envoi d'un préavis ou à l'exigence d'une acceptation expresse qui serait prévue dans une loi. Elle énonce également que le préposé au service à la clientèle de Bell ou son représentant commercial n'est pas autorisé à modifier les modalités du contrat. Sauf pour Vidéotron, les clauses contractuelles prévoient toutes la possibilité pour le consommateur de devoir déboursier des frais de résiliation advenant son refus d'une modification contractuelle proposée par Shaw Cable ou Bell.

Aucune compensation n'est prévue pour le consommateur en cas de modification ou de résiliation par l'entreprise.

C) Télédistribution

Nous poursuivons notre analyse des contrats pour le service de télédistribution en analysant les contrats de Videotron, Shaw Cable et Bell. Nous rappelons de nouveau que Videotron n'offre ses services qu'au Québec et que le Québec n'est pas desservi par Shaw Cable. Peu importe la province où elle s'appliquera, la clause de modification unilatérale des entreprises reste la même. En outre, dans le cas de Videotron et de Shaw Cable, ce sont les mêmes modalités de services qui s'appliquent aux services de télédistribution et au service Internet.

Portée et limites des clauses

Bell Express Vu⁹¹ se réserve le droit de modifier de son propre chef les frais et les tarifs, le taux, les modalités, les conditions ainsi que la programmation. Shaw Cable quant à elle se contente

⁹¹ Bell prévoit quatre types de contrats de service susceptibles de s'appliquer aux clients résidentiels :

- 1- *Le contrat pour clients résidentiels en vigueur le 1^{er} juillet 2008* : Ces conditions d'utilisation s'appliquent aux nouveaux clients et aux clients récurrents de Bell qui ont signé un nouveau contrat ou un contrat de renouvellement avec Bell à partir du 1^{er} juillet 2008.
- 2- *Le contrat pour clients résidentiels en vigueur le 1^{er} septembre 2006* : Ces conditions d'utilisation s'appliquent aux clients résidentiels actuels qui ont conclu des ententes avec Bell avant le 1^{er} juillet 2008.
- 3- *Les Modalités de services Express Vu pour copropriété*
- 4- *Les Modalités de services pour les résidents d'immeuble à logements multiples*

de se prévaloir de la possibilité de modifier certaines parties de l'entente, sans spécifier lesquelles, ainsi que les frais de service. De même, Vidéotron énonce simplement qu'elle se réserve le droit de modifier les termes et conditions. Tel qu'elles l'ont fait dans les contrats s'appliquant au service Internet, ces trois entreprises se réservent le droit de résilier à leur seule discrétion le service qu'elles fournissent à leurs clients.

Mise en œuvre des clauses de modification unilatérale

Bell et Shaw prévoient tous deux l'envoi d'un préavis au consommateur, sans préciser de délai pour l'envoi de cet avis. Quant au mode de transmission de l'avis, Bell avisera ses clients soit en joignant un avis au relevé, en joignant l'avis à toute autre correspondance, en fournissant copie du contrat modifié ou en signalant au consommateur les modalités et les conditions qui ont été ajoutées ou modifiées. Qui plus est, la clause comporte également une recommandation au consommateur de visiter le site Internet de l'entreprise périodiquement, pour prendre connaissance des différents changements qui pourraient être apportés à la convention. Shaw prévoit l'affichage de l'avis de changement sur le site web de l'entreprise, ainsi que l'envoi d'un courriel ou d'un courrier postal. Vidéotron quant à elle prévoit l'envoi d'un avis écrit de 30 jours à ses clients sans toutefois préciser son mode de transmission.

Droits et obligations du consommateur

Les clients de Bell et de Shaw bénéficient du droit de refuser la modification proposée. Alors que Shaw ne prévoit aucun délai pour l'exercice de ce droit du consommateur, Bell prévoit, à compter de la date de l'avis de modification, un délai de 30 jours pour l'exercice du droit de refus par le consommateur et un délai de 7 jours pour les contrats de services signés avant le 1^{er} juillet 2008. Les clauses de modification unilatérale des trois entreprises concluent également que le défaut pour le consommateur de faire part de son refus de voir l'entreprise appliquer les modifications proposées avant leur entrée en vigueur sera réputé constituer un consentement tacite. Ici encore, le contrat de Bell contient une recommandation au consommateur de visiter le site Internet de la compagnie périodiquement pour prendre connaissance des différents changements qui pourraient être apportés à la convention.

Pour finir, l'opposition du consommateur à la modification unilatérale aurait comme effet l'annulation du service chez Bell et Shaw, sans pour autant spécifier les frais ou encore l'absence de frais pour le consommateur étant donné la résiliation du contrat. Vidéotron ne fait aucunement mention du droit de refus de consommateur, mais elle prévoit toutefois qu'advenant l'opposition du consommateur à la modification contractuelle proposée par Vidéotron, le consommateur peut procéder à la résiliation du contrat sans frais.

Tout comme c'était le cas dans les dispositions contractuelles rapportées plus haut, aucune compensation n'est prévue pour le consommateur en cas de modification ou de résiliation par l'entreprise.

Étant donné que les clauses de modification unilatérale sont les mêmes dans tous les contrats de Bell Express Vu, nous rapportons uniquement dans le présent tableau, les données du *Contrat pour clients résidentiels en vigueur le 1^{er} juillet 2008*.

D) Circonstances donnant lieu à la modification des conventions des cartes de crédit

Les conventions de la Banque Royale du Canada (RBC), de la Banque Toronto Dominion (TD) et de la Banque de Montréal (BMO), s'appliquent à travers le Canada. La Banque Royale et la Banque TD font affaires avec l'entreprise VISA, alors que la Banque de Montréal s'est associée à Mastercard.

Portée et limites des clauses

La Banque Royale se réserve le droit de procéder à la modification unilatérale des avantages et service, de la limite de crédit, des termes et conditions de la convention, des frais de copie de reçu ainsi que des termes et conditions portant sur les avantages et les services. La BMO se réserve le droit de procéder à la modification de la limite de crédit, des avantages et services liés à la carte de crédit, du contrat de l'adhérent, ainsi que d'amender unilatéralement les clauses concernant le Portecarte⁹², le taux d'intérêt et les frais. La Banque TD, quant elle a rédigé une clause de modification unilatérale qui a un contenu beaucoup plus détaillé et large que celles des deux autres institutions : elle se réserve le droit d'amender unilatéralement l'ordre d'affectation des paiements, le *Code de protection de la vie privée*, le contrat ainsi que les avantages, services et couvertures associés à la carte de crédit, la limite de crédit, le taux d'intérêt, et de procéder à la modification ou à l'annulation du compte, des points TD ou les avantages rattachés aux primes-voyages. . Alors que la RBC, ne fait aucune mention d'un droit de résiliation unilatérale dans le document que nous avons analysé, TD et BMO se réservent toutes deux la possibilité de procéder en tout temps et sans préavis à la résiliation unilatérale du contrat conclu entres elles et leurs clients.

Mise en œuvre des clauses de modification unilatérale

Les contrats de crédit prévoient que ce n'est que dans certains cas que le consommateur recevra un avis des modifications apportées à la convention.

La clause de RBC prévoit l'envoi d'un avis au consommateur que pour une modification à la convention et aux frais pour copie de reçu. Le contrat mentionne uniquement le délai applicable à la modification de la convention, soit un délai de trente (30) jours. Les autres institutions financières ne prévoient pas de délai pour l'envoi des préavis. Les clients de TD recevront un avis uniquement lors des modifications au contrat; il y aura « un certain délai » entre l'avis et l'entrée en vigueur des modifications. La BMO avisera le consommateur lors de modification au contrat et aux dispositions concernant le Portecarte.

En ce qui concerne le mode de transmission, seule la banque TD incorpore une disposition spécifique : l'avis de modification au contrat accompagnera le relevé ou encore sera communiqué de toute autre façon. Lorsqu'il s'agit d'une modification à la limite de crédit, l'information apparaîtra sur le relevé mensuel et la même procédure sera suivie dans le cadre de modifications affectant le taux d'intérêt. Contrairement à TD, RBC ne fait pas part des modes de transmission qui seront utilisés pour la transmission de l'avis. La clause de BMO est très vague; elle ne fait que mentionner que la limite de crédit apparaît sur le Portecarte et sur le relevé de compte et que toute modification au contrat et au Portecarte fera l'objet d'un avis conformément aux dispositions de la loi.

⁹² Le Portecarte est le formulaire auquel la carte est fixée lors de sa réception par le consommateur.

Droits et obligations du consommateur

BMO ne fait pas référence au droit du consommateur de refuser la proposition de modification. TD prévoit dans sa clause un droit de refus lors de modifications au contrat ou au *Code de protection de la vie privée* sans toutefois prévoir un délai précis pour l'exercice de ce droit. La clause de TD énonce que le refus d'accepter l'application de la modification du contrat entraîne la suspension du service. RBC, qui prévoit un droit de refus, mais ne fait aucune mention du délai ou du mode d'exercice de ce droit.

RBC et TD prévoient pour leur part que le refus du consommateur d'accepter les modifications proposées résulterait en la suspension des services. Finalement, tant TD que la RBC prévoient qu'une série de gestes posés par le client (utilisation de la carte ou du numéro de compte) ou encore certaines circonstances, telles qu'un solde en souffrance après la date d'entrée en vigueur des modifications, équivaldraient à l'acceptation des modifications apportées à la convention.

Les conventions régissant les cartes de crédit ne prévoient aucune possibilité pour le consommateur de se voir payer, suite d'une modification unilatérale par l'entreprise, une compensation pour la perte d'un avantage dont il bénéficié auparavant.

E) Modification unilatérale des comptes bancaires personnels

Nous avons étudié les clauses de modification des conventions de compte bancaire personnel des mêmes institutions financières, soit de la Banque Royale du Canada (RBC), de la Banque Toronto Dominion (TD) et de la Banque de Montréal (BMO). Ici encore, les conventions s'appliquent à tous les provinces et territoires canadiens.

Portée et limites des clauses

BMO se réserve le droit de modifier la convention qui régit les comptes bancaires, le taux d'intérêt, les frais des services, ainsi que le taux d'intérêt et les conditions qui s'appliquent au compte à découvert. En vertu de la clause de modification unilatérale, RBC pourrait amender la convention, le taux d'intérêt, les frais et les autres conditions d'exploitation du compte. La Banque TD se réserve le droit de procéder à la modification de la convention, de la limite de retrait, de la limite de protection pour le montant maximal pouvant être retiré du compte à découvert, des frais de service, de l'intérêt sur les montant à découvert, du montant, du calcul et de la détermination des taux d'intérêt versés sur les comptes. Elle pourra également modifier les frais pour l'utilisation des services y compris les frais pour l'utilisation de la carte. Seule la Banque de Montréal fait mention d'un droit de résilier la Convention. La clause précise aussi que le consommateur peut procéder à la résiliation de la convention par l'envoi d'un préavis écrit.

Mise en œuvre des clauses de modification unilatérale

Pour la mise en œuvre des modifications, toutes les institutions prévoient l'envoi d'un préavis au consommateur. Toutefois, la Banque TD signale que la modification de la limite de retrait maximum n'exige aucun préavis.

Seule RBC prévoit des délais pour l'envoi des avis au client. Pour une modification à la convention, le contrat prévoit que le consommateur bénéficiera d'un préavis de 30 jours, sans pour autant préciser le mode de transmission dudit préavis. Lorsqu'il s'agit de la majoration des

frais ou encore de l'ajout de nouveaux frais d'administration, le consommateur sera avisé au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur des modifications par l'affichage des changements dans les succursales et aux guichets automatiques ou encore par un avis qui sera rattaché au relevé de compte. En ce qui concerne les changements affectant le taux d'intérêt, avis sera donné au client par l'entremise d'un avertissement affiché dans les succursales de l'institution bancaire.

TD, lors de modifications aux frais de service, fera parvenir un avis à ses clients ou affichera l'avis dans ses succursales. Quand il s'agit de modification aux taux d'intérêt, un avis sera affiché dans les succursales. Enfin, TD procédera à l'envoi d'un avis par le même mode de transmission que le relevé ou affichera un avis dans ses succursales pour toute modification de la convention et des frais d'utilisation du service. BMO quant à elle, se contentera d'afficher dans ses succursales un avis lors de la modification de la convention.

Droits et obligations du consommateur

Les clauses de modification unilatérale de TD et RBC font mention du droit de refus du consommateur, sans toutefois mentionner de délai précis pour l'exercice de ce droit. On y retrouve une mention à l'effet que le droit de refus peut être exercé jusqu' à la date d'entrée en vigueur de la modification. TD et RBC prévoient dans cette clause une présomption que l'utilisation de la carte de guichet ou encore la présence de fonds dans le compte après l'entrée en vigueur des modifications équivalent à l'acceptation des modifications par le client.

TD stipule dans la convention que le client déclare être lié par les modifications à la convention et au *Code de protection de la vie privée*.

Autre mesure prévue, BMO brise son silence, pour prévoir que le client accepte dans la présente convention les modifications au moment où l'avis est donné dans les succursales.

Aucune des dispositions contractuelles analysées ne fait état des conséquences du refus par le consommateur de la modification proposée. Le contrat est-il annulé? Les services faisant l'objet de la modification sont-ils suspendus?

Malgré les désavantages que peut représenter une modification contractuelle pour les consommateurs, aucune compensation n'est prévue pour ces derniers dans les clauses contractuelles analysées.

JUSTIFICATION DE L'USAGE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE PAR LES COMMERÇANTS – THÉORIE

En vue de déterminer ce qui justifie précisément les entreprises à faire un usage aussi généralisé des clauses de modification unilatérale, nous avons prévu faire appel directement aux entreprises et de leur poser la question. Nous avons donc invité les entreprises pour lesquelles nous avons procédé à l'analyse des clauses contractuelles à participer à la présente recherche, en leur faisant parvenir un courriel qui expliquait notre recherche et précisait ce que l'on attendait d'elles dans le cadre de cette collaboration⁹³. Nos efforts furent malheureusement vains. Les deux seules entreprises qui ont répondu à notre invitation l'ont fait, l'une pour en accuser réception, et l'autre pour signaler le fait qu'elle ne participerait pas, attendu que la

⁹³ Voir l'annexe F : *Questionnaire, correspondance et autres documents*

modification unilatérale des contrats de consommation faisait l'objet de propositions de modifications législatives au Québec.

Nous avons donc tenté de voir si ce type d'information était disponible en ligne, sur les sites des entreprises. Nous avons pu constater que, en règle générale, les sites Internet des entreprises ne fournissent aucune information sur la raison d'être des clauses de modification unilatérale et sur les circonstances qui peuvent donner lieu à une telle modification. Plutôt que d'être prévues, ce n'est que lors d'une modification spécifique que les entreprises invoquent des raisons qui ont donné lieu à cette modification en particulier. Outre les raisons rapportées par les auteurs et par la doctrine : évolution technologique, ajustement aux nouvelles législations, au contexte social et économique ou encore afin de « préserver la flexibilité des affaires commerciales »⁹⁴, rares sont les conventions qui prévoient les événements ou circonstances qui amèneront l'entreprise à exercer le droit qu'elle s'est réservé de modifier unilatéralement le contrat.

La seule mention que nous avons relevée des événements ou circonstances qui pourront amener l'entreprise à modifier le contrat se retrouve, chez Vidéotron, dans une clause qui indique que, dans certaines circonstances, le consommateur ne sera pas avisé au préalable des changements : « pour plus de certitude, aucun avis ne sera requis aux termes du présent paragraphe lorsque la modification en question [...] est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi. »⁹⁵ Cette clause permet ainsi de connaître certaines des circonstances qui pourront entraîner un amendement au contrat. Il est tout de même ironique que la seule mention de cette information se retrouve dans une clause qui a justement pour but d'aviser le consommateur que son droit à l'information lui est nié...

De l'usage qui peut être fait de ces clauses de modifications unilatérales, il serait bien entendu possible de supputer bien d'autres circonstances contre lesquelles les entreprises veillent à se prémunir ou dont elles veulent pouvoir profiter en se réservant le droit de reformuler leurs droits et obligations ainsi que ceux des consommateurs tout en tentant de les garder prisonniers de cette nouvelle entente : l'éclosion d'un type de demandes auxquelles elles désirent mettre un frein, la nouvelle popularité d'un type de service qui pourrait être rentable s'il était facturé, les nouvelles pratiques de la concurrence qui se révèlent trop lucratives pour ne pas les adopter aussi, etc.

EXERCICE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE – PRATIQUE

Les entreprises font souvent usage de ce droit de procéder à la modification unilatérale qu'elles se sont réservé. Certaines de ces modifications ont choqué au point que de nombreux recours collectifs ont été entrepris pour les contester ou pour demander le dédommagement des consommateurs : l'imposition par Videotron d'un plafond de téléchargement au service d'Internet haute vitesse extrême⁹⁶, la facturation des messages textes entrants par Bell et

⁹⁴ **Emil Vidrascu**, *La modification unilatérale du contrat*, Lavery DeBilly, lavery.ca, Montréal, septembre 2008, disponible <http://lavery.ca/upload/pdf/fichesjuridiques/080901f.pdf>

⁹⁵ **Vidéotron**, *Contrat de services de télécommunications résidentielles*, clause 61, Videotron, Montréal, p. 11, disponible [En ligne] http://www.videotron.com/services/static/contrats/contract-res_fr.pdf (dernière consultation le 2 juin 2009).

⁹⁶ Site Internet d'Union des consommateurs, Montréal, 2009, disponible [En ligne] http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs//?page_id=116 (dernière consultation le 2 juin 2009), ainsi que la requête en autorisation disponible [En ligne]

Telus, l'augmentation unilatérale de la limite de crédit des clients et l'imposition de frais de dépassement par plusieurs institutions financières⁹⁷, etc. Les avis périodiques de Videotron concernant une augmentation de 1 \$ du tarif mensuel du service constituent un autre bel exemple, avec leur discours sur l'investissement de sommes importantes que l'entreprise a faits pour renforcer son engagement auprès de ses clients et leur offrir un service de qualité en mesure de répondre à leurs besoins en technologie et en divertissement.⁹⁸

Reste que les circonstances ayant donné lieu à ces changements ne sont pas toujours claires et les justifications des entreprises pas toujours très crédibles. Dans les paragraphes qui suivent, nous nous pencherons plus en détail sur deux exemples de changements qui ont eu lieu dans des contrats de consommation au Canada. Nous analyserons la mise en œuvre du processus de modification par l'entreprise ainsi que les conséquences, pour le consommateur, de ces changements.

A) Facturation des messages textes entrants - Bell et Telus : promesses d'une belle vie et d'un futur simple

Bien que les chiffres diffèrent, la grande majorité des médias rapportaient en 2008 que plus de 45 millions de messages textes sont envoyés quotidiennement au Canada.⁹⁹ Selon l'Association canadienne des télécommunications sans fil, les chiffres seraient encore plus élevés : « les Canadiens envoient 77 millions de messages textes par jour. »¹⁰⁰ Décidant que le moment est venu de tirer profit de la popularité nouvelle de ce mode de communication, deux compagnies rivales, Telus et Bell, annoncent presque au même moment, au courant du mois de juillet 2008, que leurs clients ne peuvent continuer à profiter « gratuitement » de ce service, malgré ce que prévoyaient leurs contrats. Les usagers se verront donc imposer, à compter du mois d'août, des frais de 15 cents par message texte reçu. La compagnie Rogers aura attendu près d'un an avant d'emboîter le pas à la concurrence : à partir du 7 juillet 2009, ses clients paieront eux aussi des frais pour les messages textes entrants.¹⁰¹ À 77 millions de messages textes par jour, les frais de 15 cents par messages textes représentent tout de même, s'ils sont tous facturés, un revenu additionnel quotidien de 11,55 millions \$, une somme trop attrayante, semble-t-il, pour laisser les consommateurs disposer gratuitement de ce service, et ce, même si c'est ce que prévoit leur contrat.

Nous concentrerons notre analyse de cette modification unilatérale de contrat au cas de Telus Mobilité.

http://www.cba.org/ClassActions/class_2007/quebec/pdf/2007-08-22_videotron.pdf (dernière consultation le 2 juin 2009).

⁹⁷ Site Internet d'Option consommateur, Montréal, 2009, [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/avocats/recours_collectifs/23/ (dernière consultation le 2 juin 2009).

⁹⁸ Voir l'annexe D : *Les avis de modifications contractuelles*.

⁹⁹ Sarah Schmidt, « Bell, Telus chastised for text-message fees », National Post, Toronto, 10 juillet 2008, [En ligne] <http://www.nationalpost.com/news/story.html?id=643289> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁰⁰ Association canadienne des télécommunications sans fil (CTWA) qui regroupe les fournisseurs de services sans fil au Canada, rapporte sur son site Internet que 77 millions de messages textes sont envoyés par jour au Canada, [En ligne] <http://www.cwta.ca/CWTASite/french/index.html> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁰¹ Branchez-vous, « Facturation des messages textes : Rogers se joint à Bell et Telus », Branchez-vous, section Techno, Montréal, 6 mai 2009, [En ligne] http://techno.branchez-vous.com/actualite/2009/05/facturation_des_messages_texte.html (dernière consultation le 2 juin 2009).

Mise en œuvre de la modification unilatérale par Telus

Au courant du mois de juillet 2008, les clients de Telus ont pu voir dans le coin gauche supérieur de la première page de leur facture un encadré, dans lequel apparaissait l'avis suivant :

« Starting August 24, 2008 all incoming text messages will be charged at \$0.15/msg. If you currently subscribe to a bundle that includes messaging or a Talk & SPARK rate plan, incoming messages will be free. My Faves and clients with Share Text will only be charged for text messages received from outside their Faves or Share Plan. »¹⁰²

Un avis similaire a été expédié aux abonnés par message texte sur leur téléphone cellulaire. Comme l'indique l'avis, ce ne sont que les consommateurs qui ne détiennent pas de forfait comprenant les messages textes illimités qui seront affectés par le changement. L'avis ne fait aucunement mention de la possibilité pour le consommateur de s'opposer à la modification. Aucune autre information ou justification n'est donnée non plus quant aux raisons d'un tel changement. Devant l'indignation du public, des organismes de défense des droits des consommateurs et des politiciens et les demandes de justification, Telus justifie la facturation des messages textes entrants par le: « rising costs to handle the text-messaging craze are precipitating the new charges. [...] The phenomenal growth in popularity of text messaging -- to 45.3 million daily today from 369,000 per day in 2002 -- has increased costs on networks to keep up with the demand. »¹⁰³

Qu'en est-il en réalité? La justification par l'augmentation des coûts offerte par les entreprises ne semble pas satisfaire les experts. La journaliste Sarah Schmidt, qui a fait une couverture étendue de la facturation des messages textes par Telus, rapporte l'avis de Ken Chase, expert en technologies mobiles et consultant pour la firme de Toronto Heavy Computing. Selon M. Chase:

« [...] While 45.3 million text messages sent daily sounds like a lot, the amount of space this takes up on a network and related costs to a telecom company are minuscule.

[...] And in comparison to the cost of transmitting a voice call on cell phones, text messaging chews up far less space on a network. "A voice call is five kilobytes a second to get an average quality call. That's the equivalent to 50 or 100 text messages," Mr. Chase said. »¹⁰⁴

Selon certains experts dans le domaine des télécommunications, et tel que le rapporte le *New York Times*¹⁰⁵, le coût de gestion de messages textes ne serait pas si élevé pour les entreprises ; il serait en fait quasi inexistant et l'augmentation du nombre de messages n'entraînerait pas automatiquement, comme on pourrait le croire, une augmentation des coûts totaux de transmission. La facturation des messages textes entrants ne saurait donc être justifiée par ces arguments.

¹⁰² Voir en l'annexe C : *Les avis de modification contractuelle*.

¹⁰³ *Op. Cit.* note 99 (SCHMIDT).

¹⁰⁴ **Sarah Schmidt**, « *Ottawa demands explanation on text message charges* », *dose.ca*, 9 juillet 2008, [En ligne] <http://www.dose.ca/news/story.html?id=0c8ff864-2602-4772-80de-ed4e11af31f3> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁰⁵ **Randal Stross**, « *What Carriers Aren't Eager to Tell You About Texting* », *New York Times, Etats-Unis*, 26 décembre 2008, [En ligne] http://www.nytimes.com/2008/12/28/business/28digi.html?_r=1&em (dernière consultation le 2 juin 2009).

Aux États-Unis, le sénateur Kohl s'est montré plus insistant que le ministre canadien de l'Industrie et, plutôt que de se contenter des réponses de l'industrie, il a décidé de pousser ses investigations. Les données qu'il a découvertes sont plus précises et jettent un doute encore plus sérieux sur les justifications des entreprises :

« Srinivasan Keshav, a professor of computer science at the University of Waterloo, in Ontario, said: "Messages are small. Even though a trillion seems like a lot to carry, it isn't."

Perhaps the costs for the wireless portion at either end are high — spectrum is finite, after all, and carriers pay dearly for the rights to use it. But text messages are not just tiny; they are also free riders, tucked into what's called a control channel, space reserved for operation of the wireless network.

That's why a message is so limited in length: it must not exceed the length of the message used for internal communication between tower and handset to set up a call. The channel uses space whether or not a text message is inserted.

Professor Keshav said that once a carrier invests in the centralized storage equipment — storing a terabyte now costs only \$100 and is dropping — and the staff to maintain it, its costs are basically covered. "Operating costs are relatively insensitive to volume," he said. "It doesn't cost the carrier much more to transmit a hundred million messages than a million. »¹⁰⁶

Alors, tous ces frais facturés aux usagers pour chaque message texte représenteraient en fait du profit net pour les fournisseurs?

«Well, almost - they do pay for the data storage, which is currently priced at \$100 a terabyte (a cost that is always going down as storage gets cheaper). One terabyte will store a lot of little text messages - more than 6 billion. That puts the hard cost of an SMS message at less than a millionth of a penny. »¹⁰⁷
(nos soulignés)

Conséquences pour le consommateur

Une telle modification entraîne évidemment une dépense additionnelle pour le consommateur qui disposait précédemment gratuitement de ce service. Alors que la majorité des consommateurs s'engagent, pour leur service de téléphonie sans fil, dans des contrats de longue durée, soit jusqu'à 3 ans, afin de garantir le maintien des conditions originales, ils se retrouvent soudain à devoir évaluer l'impact de la modification des frais de messages textes entrants sur leur facturation et magasiner les autres fournisseurs pour un service qui leur conviendrait mieux. Comme les consommateurs n'ont, en vertu de leur contrat, que 30 jours pour refuser la modification et que ce refus entraînera la résiliation de leur contrat, toutes ces démarches devront naturellement être effectuées à l'intérieur de ce délai.

¹⁰⁶ *Ibidem.*

¹⁰⁷ **Jesse Brown**, « What Do Text Messages Really Cost ? » *CBC News*, Toronto, 5 janvier 2009, [En ligne] http://www.cbc.ca/technology/technology-blog/2009/01/what_do_text_messages_actually.html (dernière consultation le 2 juin 2009).

Cette résiliation par le consommateur qui refuserait la modification lui entraînera l'obligation de payer des pénalités à l'entreprise, soit « les frais d'annulation correspondront au plus élevé des montants suivants : 20 \$ multiplié par le nombre de mois restant au contrat, ou 100 \$ »¹⁰⁸. L'entreprise prend le soin de mentionner que le consommateur est tenu de payer les frais d'annulation « que le service ait été annulé par TELUS ou par [le consommateur] »¹⁰⁹.

Le client se retrouve, on le constate, le dos au mur : comment limiter les dommages ? Payer des centaines de dollars en pénalités à Telus et se tourner vers un autre fournisseur, qui pourrait bien sûr procéder éventuellement lui aussi à une modification similaire ? Ou demeurer avec Telus et payer les frais pour les messages textes entrants, sur lesquels il ne possède aucun contrôle et qui pourraient d'ailleurs aussi bien être du pourriel ? Prendre un forfait plus dispendieux, mais qui inclurait les messages textes entrants, pour se prémunir contre la facturation à la pièce ?

C'est semble-t-il la solution du forfait « tout inclus » que beaucoup ont adoptée.¹¹⁰ C'est aussi, selon certains experts, qui présument que les entreprises ont mis en place la facturation à la pièce pour pousser les consommateurs vers cette option, la solution la plus avantageuse pour les entreprises, puisqu'elle leur assure un revenu fixe pour un service qui ne leur coûte pratiquement rien et pour lequel la quantité n'a aucune incidence.

*«Customers with unlimited plans, like diners bringing a healthy appetite to an all-you-can-eat cafeteria, might think they're getting the best out of the arrangement. But the carriers, unlike the cafeteria owners, can provide unlimited quantities of "food" at virtually no cost to themselves — so long as it is served in bite-sized portions. »*¹¹¹

Comme on le voit, peu importe la solution adoptée, la modification aura presque toujours comme conséquence pour le consommateur qu'il devra payer plus cher pour moins de service que ce qui était convenu au contrat. L'entreprise, pour sa part, est gagnante, peu importe le choix que fait le consommateur.

B) Videotron et le service Internet haute vitesse : Le pouvoir limité du câble

En 2007, alors qu'elle offrait le service Internet Haute Vitesse Extrême sans imposer aucune limite aux capacités de téléchargement, l'entreprise a fait parvenir aux abonnés à ce service un avis leur indiquant qu'une limite de téléchargement allait dorénavant leur être imposée. L'entreprise expliquait que cette modification était nécessaire, Videotron désirant maintenir un service fiable et le changement n'étant susceptible d'affecter, selon elle, qu'une minorité de consommateurs (sans pour autant être en mesure de mentionner le nombre de consommateurs affectés).¹¹²

¹⁰⁸ Site Internet de Telus mobilité, Section: *Modification apportée à votre forfait*, [En ligne] <http://www.telusmobility.com/fr/QC/Billing/changerateplan.shtml?eVar6=link> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁰⁹ *Ibidem*.

¹¹⁰ **Frédéric Perron**, «Des frais pour les messages textes entrants», *Magazine Protégez-Vous*, Montréal, 10 juillet 2008, [En ligne] <http://www.protegez-vous.ca/les-nouvelles/2008-07/des-frais-pour-les-messages-textes-entrants.html> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹¹¹ *Op. Cit.*, note 105 (Stross).

¹¹² **Marie-Eve Morasse**, « Videotron : extrême, mais pas trop... » *La Presse*, cyberpresse.ca, section Technaute, Montréal, 17 août 2007, [En ligne] <http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/200708/17/01-10240-videotron-extreme-mais-pas-trop.php> (dernière consultation le 2 juin 2009).

Mise en œuvre de la modification unilatérale par Videotron

Un « avis important » daté du 14 août 2007 était expédié par Videotron à ses abonnés au service Internet Haute Vitesse Extrême, qui avait pour but de les informer que le téléchargement illimité « sera désormais établie à 100 Go combinés (aval/amont) » et que s'appliqueraient « des frais pour la consommation dépassant la limite mensuelle de 100 Go combinés. Ces frais seront de 1,50 \$ par gigaoctet excédentaire et ce, à partir du 1er octobre 2007. »¹¹³

L'avis de modification ne portait aucune indication sur la possibilité pour le consommateur de refuser les modifications proposées, ni bien sûr, des conséquences pouvant résulter d'un tel refus.

Conséquences pour le consommateur

Il est facile de croire que l'absence de limite de téléchargement était pour nombre de consommateurs la raison première du choix de ce service particulier (entre 65 \$ et 75 \$ par mois pour une vitesse de téléchargement de 10 Mbits/s). Malgré le fait que cette condition ait pu constituer une considération essentielle pour leur consentement à contracter, ils se retrouvaient soudain abonnés à un service qui pouvait ne plus convenir à leurs besoins et partie à un contrat dont l'élément essentiel a été changé par l'entreprise.

Les conséquences pour le consommateur sont le reflet d'une situation bien connue depuis la multiplication de ces clauses de modification unilatérale : le consommateur voit diminuer les services qui faisaient l'objet de la convention, et ce, bien entendu sans diminution des tarifs, et fait face à l'absence d'alternative réelle, les autres fournisseurs, s'ils ne l'ont déjà fait, étant susceptibles d'adopter les mêmes pratiques que leurs concurrents.

Dans l'éventualité où le consommateur refuserait les modifications proposées par Videotron, l'entreprise considérera qu'il résilie son contrat, mais ne lui imposera par contre aucuns frais pour cette résiliation.¹¹⁴ Cette absence de frais est toutefois bien relative : le consommateur qui refuse les nouvelles conditions imposées par l'entreprise aura à assumer les frais de recherche d'un nouveau fournisseur et, probablement, des frais de branchement et de matériel (modem, etc.). Pour peu que ce service Internet ait été inclus dans un bouquet de services, le consommateur perdra aussi le bénéfice des rabais qui lui étaient accordés du fait du regroupement des services.

Si le consommateur accepte (explicitement ou tacitement) les nouvelles conditions, il devra bien souvent modifier l'usage qu'il faisait du service... ou payer les frais supplémentaires que son usage habituel lui entraînera dorénavant.

¹¹³ Voir l'annexe C: *Les avis de modification contractuelle*.

¹¹⁴ Voir art. 61 de la convention de Videotron, [En ligne]

http://www.videotron.com/services/fr/service_clientele/8_3.jsp (dernière consultation le 2 juin 2009).

C) Traitement jurisprudentiel et légalité des modifications unilatérales rapportées

Traitement jurisprudentiel

Bien qu'un bon nombre de demandes d'autorisation d'exercer des recours collectifs aient été déposées au Québec devant la Cour supérieure concernant des modifications apportées unilatéralement à leurs contrats par des entreprises de télécommunications, aucun tribunal ne s'est encore prononcé sur la légalité de ces modifications. Bien que les consommateurs soient en mesure de poursuivre de manière collective les entreprises qui utilisent des pratiques qui affectent leurs droits ou qui sont contraires à la loi, le dénouement des recours collectifs, pour lesquels des ententes interviennent souvent en vue d'un règlement, permet rarement de faire dire le droit.

Contrairement aux tribunaux canadiens, la Cour de district du Texas a récemment déclaré inopposable une clause d'arbitrage ajoutée par amendement à un contrat de consommation en ligne, malgré le droit que se réservait Blockbuster de modifier unilatéralement le contrat en tout temps¹¹⁵ : « Under Texas law, a contract must be supported by consideration, or it is illusory and cannot be enforced. »¹¹⁶ La Cour considère que «the online service provider's unilateral modification right to be a significant factor demonstrating a lack of mutuality and supporting the finding of substantive unconscionability. »¹¹⁷

Légalité des modifications unilatérales de Videotron et de Telus

Étant donné l'absence de dispositions spécifiques régissant les clauses de modification unilatérale dans les contrats de consommation au Québec, vu les recours institués au Québec, et la présence d'une clause contractuelle permettant un tel amendement, il est difficile de conclure de prime abord à l'illégalité des clauses de modification unilatérale ou des modifications faites en s'appuyant sur cette clause. L'argument vedette des entreprises repose bien entendu sur la liberté contractuelle et sur la force obligatoire des contrats : c'est prévu au contrat et le consommateur a signé, donc il a consenti !

Ce type de clause n'est pas pour autant à l'épreuve de toutes les dispositions législatives visant à protéger les consommateurs en vigueur au Québec, province où furent institués les recours collectifs contre les modifications de Telus et de Vidéotron.

Au Québec, attendu que les contrats modifiés sont des contrats de consommation et d'adhésion assujettis à l'article 1437 du *Code civil du Québec*, les consommateurs pourraient certes invoquer le caractère abusif qui résulte « de la nature de l'obligation et de son caractère excessif et déraisonnable. »¹¹⁸ Selon les auteurs Luelles et Moore, la clause de modification

¹¹⁵ *Harris v. Blockbuster*, 2009 U.S. Dist. Lexis 31531 (N.D. Tex. Apr. 15, 2009), disponible [En ligne] <http://amlawdaily.typepad.com/Blockbusterdecision.pdf> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹¹⁶ **David Johnson**, « Texas Court Rules that Internet Contract Giving Website Owner the Right to Make Unilateral Amendments Is Illusory » on *David Johnson's Media Lawyer Blog*, 22 avril 2009, Los Angeles, Californie, États-Unis, [En ligne] http://www.digitalmedialawyerblog.com/2009/04/texas_court_rules_that_interne.html (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹¹⁷ **Marla A. Hoehn et Lisa C. Earl**, « A Blockbuster of a Case- Arbitration Clause in Online Service Terms Held Illusory » *Client Alert*, site de Pillsbury, Houston, Texas, États-Unis, 24 avril 2009, [En ligne] <http://pillsburylaw.com/index.cfm?pageid=34&itemid=39142> (dernière consultation le 2 juin 2009).

Blockbuster a fait parvenir un avis d'intention d'en appeler de la décision. *Op. Cit.*, note 116 (Johnson).

¹¹⁸ *Op. Cit.*, note 6 (Karim) p. 396.

unilatérale devrait être déclarée abusive si « elle ne prévoyait pas une justification -au demeurant raisonnable- de la modification, ainsi que l'envoi d'un préavis suffisant, permettant au consommateur ou à l'adhérent d'échapper à une modification inopportune en résiliant le contrat à durée indéterminée. »¹¹⁹

La possibilité de résilier le contrat qui entraînerait par ailleurs l'imposition d'une pénalité accentuerait évidemment le caractère abusif de la clause de modification unilatérale et de son utilisation par les commerçants. Le caractère abusif de ce type de clause commencerait donc à s'estomper au moment où la clause de modification informe correctement le consommateur des circonstances pouvant donner lieu à la modification unilatérale, pourvu qu'elles soient raisonnables, ainsi que des répercussions que pourront avoir les amendements qu'elle autorise. Ce qui n'est pas le cas des clauses de Videotron et de Telus. Tel que nous l'avons observé lors de l'analyse des clauses contractuelles, la clause de Telus compte parmi les plus vagues, alors que chez Videotron, si la clause offre plus d'information, elle n'énonce toujours pas de façon précise les éléments qui pourront être modifiés et les circonstances qui pourraient justifier un amendement.

Deuxièmement, l'avis donné aux consommateurs, ainsi que les conséquences des modifications, qui imposent au consommateur de nouvelles obligations (des frais additionnels, notamment), et ce, sans contrepartie posent problème. La mise en œuvre de la modification unilatérale doit nécessairement se conformer aux exigences de la bonne foi¹²⁰ ; le fait d'informer le consommateur de la modification qui sera apportée sans pour autant l'informer de la possibilité dont il dispose de refuser ladite modification ou du délai pour le faire répond difficilement à cette exigence. La bonne foi semble plus difficile à présumer quand les entreprises n'offrent aucune justification raisonnable aux changements qu'elles proposent, ou qu'elles proposent des explications basées sur des données qui se révèlent fausses.

Il est donc pour le moins incertain que ces clauses de modification unilatérale et que les amendements qu'on fait les entreprises sur cette base passent au Québec le test de la légalité en vertu des dispositions protégeant les consommateurs et des principes de droit, tels que la bonne foi et l'abus de droit. Il y a aussi lieu de douter de la légalité des modifications apportées par Telus et Videotron dans les provinces de *Common Law* que sont la Colombie-Britannique et l'Ontario. Étant donné les circonstances de la conclusion des contrats et de la mise en œuvre du droit de modification unilatérale, il est plausible de croire que le caractère « *unconscionable* » de cette pratique et son inopposabilité pourraient être retenus par les tribunaux de Colombie-Britannique¹²¹. Puisqu'il s'agit de services reçus de manière continue, les consommateurs ontariens pourraient certainement plaider un changement important aux services et obtenir le remboursement pour le service payé en trop¹²² ou encore exiger le maintien des modalités initiales.¹²³

¹¹⁹ *Op. Cit.*, note 13 (Luelles et Moore) p. 1230.

¹²⁰ *Université de Montréal c. Fédération des médecins résidents du Québec*, [1997] R.J.Q. 1832, 1847(C.A.).

¹²¹ *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, art. 10.

¹²² *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2001, c. 2, arts. 13(2) et 14.

¹²³ *Règl. de l'Ontario 17/05*, arts. 41 et 42.

OBSERVATIONS QUANT À L'ENCADREMENT ET L'USAGE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE AU CANADA

USAGE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

Nombre d'entreprises font un usage systématique des clauses de modification unilatérale dans leurs contrats de consommation. La grande majorité des contrats d'adhésion que nous retrouvons sur le marché comprend aujourd'hui de telles clauses au bénéfice des entreprises, des contrats des services de télécommunications à ceux des services de vente en ligne, en passant par les conventions des services bancaires. Une telle clause est-elle donc à ce point nécessaire ? Ou s'agit-il plutôt d'une simple mesure de précaution et une façon additionnelle pour les entreprises de se donner un avantage indu face aux consommateurs ?

Les entreprises jugent de telles clauses indispensables, leurs obligations et les droits que leurs contrats consentent au consommateur devant pouvoir s'ajuster aux développements technologiques, aux variations du marché, aux changements administratifs, aux nouvelles législations, etc., tout en leur permettant de demeurer compétitives. Bien sûr, à leurs yeux, de tels changements contractuels doivent pouvoir se faire sans que les entreprises aient à suivre un processus lourd quant à l'obtention de consentement de milliers de clients le moment venu de modifier le contrat. Les clauses de modification unilatérale permettent également, toujours selon les entreprises, de « préserver la flexibilité des affaires commerciales ».¹²⁴

L'utilité que représentent pour les entreprises les clauses de modification unilatérale doit-elle avoir priorité sur les conséquences que leur mise en application peut avoir sur les consommateurs ? Si le contrat doit être un outil de prévision pour les parties, il faut bien avouer que le consommateur est privé de cet avantage quand les entreprises se réservent le droit de réviser les droits et obligations prévus au contrat, puisque ses prévisions peuvent être bousculées selon les désirs de l'entreprise.

L'auteure Aurélie Taïeb dénote trois circonstances qui pourraient justifier qu'un cocontractant désire modifier un contrat : « des raisons qui sont étrangères aux parties et [que les parties] n'ont pu maîtriser, le contrat ne répond plus aux attentes de l'un ou l'autre des cocontractants, soit il y répond toujours, mais ce sont les besoins eux-mêmes du cocontractant [qui] ont évolué. »¹²⁵

Il est compréhensible que les entreprises désirent conserver une certaine marge de manœuvre pour leur permettre de s'ajuster aux changements qui seraient hors de leur contrôle, tels que les variations du marché ou encore le contexte politique, économique et social¹²⁶. Taïeb mentionne la règle de l'évolution technologique qui s'applique au contrat de télécommunication¹²⁷, qui permettrait la modification de certains des éléments prévus au contrat afin de permettre aux commerçants d'intégrer les nouveaux développements technologiques aux services qu'il offre, sans pour autant engendrer une augmentation du prix.

¹²⁴ *Op. Cit.*, note 94 (Vidrascu)

¹²⁵ *Op. Cit.*, note 15 (Taïeb) p. 15.

¹²⁶ *Ibidem.*

¹²⁷ *Op. Cit.*, note 15 (Taïeb) p. 32 et suivantes.

Sont-ce les considérations pour lesquelles sont généralement prévues les clauses de modification unilatérale ?

PORTÉE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

La portée d'une clause de modification unilatérale peut être évaluée sous deux angles différents. Seront pertinents, d'une part, la nature des modifications qui seront permises en vertu de cette clause et, d'autre part, l'équilibre entre les parties pour ce qui est de l'usage de ce droit.

En règle générale, l'absence de précisions dans la rédaction des clauses que nous trouvons dans les contrats de consommation, la portée générale, voire absolue, du droit de modification que se réserve l'entreprise font en sorte qu'elles pourront être invoquées pour la modification de pratiquement tous les éléments du contrat : le prix, la quantité, la convention elle-même, la fréquence du service, les caractéristiques du bien ou du service et autres éléments essentiels du contrat.

Outre l'absence de précisions sur les éléments qui pourront faire l'objet d'une modification (ou sur ceux que le commerçant s'engage à ne pas modifier), il est souvent difficile, voire impossible, d'établir les circonstances qui pourront justifier l'usage de la clause et entraîner une modification, l'existence d'un droit de refus ou d'acceptation des modifications, les conséquences d'un refus des modifications, etc. Bien que d'une imprécision vertigineuse sur ces aspects, ces mêmes contrats de consommation prennent bien soin de préciser que le consommateur consent d'avance à une panoplie d'actes ou d'inactions de la part de l'entreprise qui fera usage de la clause, qu'il renonce aux délais, aux avis, aux recours, etc., ces éléments pouvant bien entendu faire eux-mêmes l'objet d'une modification en cours de contrat.

Les clauses de modification contenues dans les contrats d'adhésion sont rédigées de manière à ne consentir ce droit de modification qu'à une seule partie, soit celle de laquelle émane le contrat. Le plus souvent, aucune contrepartie n'est prévue pour le consommateur. Certaines entreprises vont même jusqu'à préciser que le consommateur ou le client, pour leur part, ne peuvent en aucun cas modifier quelque élément du contrat intervenu entre les parties¹²⁸, alors que d'autres prévoient que le consommateur aura à assumer des frais de résiliation si les modifications que veut lui imposer l'entreprise ne lui conviennent pas.

EFFET JURIDIQUE ET PRATIQUE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

La modification du contrat soulève diverses questions d'ordre juridique : le consentement du consommateur à la clause qui autorise à l'avance les modifications et aux modifications elles-mêmes est-il éclairé ? Le contrat modifié est-il un nouveau contrat ? La modification unilatérale et la clause qui l'autorise sont-elles valides ?

¹²⁸ C'est le cas notamment pour la compagnie de service sans fil Bell Mobilité qui prévoit à l'article 23 que le consommateur ne peut modifier l'Engagement et qu'aucun énoncé ou déclaration qui est fait, verbalement ou par écrit, par tout agent de ventes, représentant ou employé de Bell ne peut avoir pour effet de modifier l'Engagement. Les modalités sont disponibles [En ligne] http://www.bell.ca/support/PrsCSrvWls_Bill_ServiceAgreement.page (8 mai 2009). Nous retrouvons une clause similaire dans les contrats de service sans fil des compagnies Telus et Rogers.

Quelles sont les nouvelles obligations qui incombent aux parties ? Dans les faits, quelles sont les conséquences de la modification unilatérale ?

Une entente bilatérale qui prévoit que l'une des parties, pour une durée fixe, devra verser des sommes à l'autre, dont le montant pourra être modifié pendant cette période si celui qui impose l'entente le décide, et ce, en échange de services et à des conditions qui pourront elles aussi varier à la seule discrétion du rédacteur de l'entente, une telle entente, donc, répond-elle encore à la définition du contrat ? Peut-on encore dans le cas d'une telle entente, parler d'une cause et d'un objet déterminés ? Le fait que ce droit de redéfinir unilatéralement les éléments de l'entente soit à l'avance réservé, par ses propres soins à la partie qui a rédigé l'entente a-t-il pour effet d'écartier la nécessité d'un consentement éclairé et le principe de la force obligatoire des contrats ?

Si on devait admettre la validité d'un tel contrat, un tel contrat peut-il survivre, sans un consentement explicite des deux parties, à des modifications qui porteraient sur un des éléments qui ont motivé chez l'une des parties le désir de contracter ? Et si la partie qui effectue la modification obtenait le consentement explicite de son cocontractant, ne devrait-on pas considérer qu'il y a non pas survie, mais novation du contrat ?

Consentement et validité de la modification unilatérale

Selon certains auteurs, la clause de modification unilatérale serait légitimée par la liberté contractuelle des parties, qui comprendrait celle de se lier pour l'avenir en décidant préalablement que l'une des parties pourra de manière unilatérale modifier le contenu du contrat.¹²⁹ Le consommateur a signé le contrat et il est de ce fait lié par les dispositions qui s'y trouvent, y compris le consentement préalable aux modifications qui pourront y être apportées.

Si, théoriquement, la clause de modification unilatérale est légitime, les défenseurs des droits des consommateurs continuent de s'interroger sur le consentement véritable du consommateur à une telle clause, d'abord, puis à un contrat dont les contreparties sont incertaines du fait de l'existence de cette clause. Lorsque les parties s'engagent dans un contrat d'une certaine durée (un an, deux, trois ans), c'est en vue de prévoir la situation qui s'appliquera à eux jusqu'à la fin du contrat : des revenus, une certaine demande, et la fidélisation des clients, pour l'un, le prix et les conditions particulières d'un service, pour l'autre, parce qu'elles conviennent, ou parce qu'ils sont plus avantageux dans le cadre d'un contrat à long terme. Sans ces garanties, il y a fort à parier qu'aucune des deux parties n'aurait consenti à s'engager.

Il faut reconnaître que divers facteurs, tels que l'absence d'alternative réelle pour le consommateur (la concurrence, dans certains domaines de consommation, n'ayant pas pour effet d'inciter les entreprises à élaborer des contrats bien différents les uns des autres), le style de rédaction des contrats et leur longueur ont pour effet de décourager les consommateurs à lire les contrats dans l'intégralité, et ce, d'autant plus s'ils sont conscients qu'ils ne pourront pas changer une clause avec laquelle ils seraient en désaccord¹³⁰. Les consommateurs ne prendront souvent connaissance que des considérations essentielles... sans savoir qu'elles pourront changer en cours de route.

¹²⁹ **Alain Bénabent**, « Le contrat initial peut lui-même organiser cette modification ultérieure à l'initiative d'une seule partie », nos. 296 et 297, p. 199, Paris, 5 décembre 1997, *D.* 1998.I.R.18.

¹³⁰ *Op. Cit.*, note 22 (Croteau) pp. 23-24.

L'article 1439 du *Code civil du Québec* prévoit qu'un contrat ne pourra être « résolu, résilié, modifié ou révoqué que pour les causes reconnues par la loi ou de l'accord des parties ». Le fait qu'il s'agisse d'un contrat d'adhésion, dont les clauses ne sont pas négociables (et dont le consommateur n'a probablement pas pris connaissance dans son entièreté) laisse douter aussi bien de la validité de la carte blanche donnée au commerçant que de l'accord véritable du consommateur à la modification.

En *Common Law*, la modification d'un contrat de consommation n'est pas valide si une telle modification requiert qu'une des parties ait une nouvelle obligation alors qu'aucune nouvelle obligation n'est requise de l'autre partie en contrepartie¹³¹, ce qui est souvent le cas lors de la modification des contrats de consommation (on pensera par exemple aux services qui auraient été inclus dans des forfaits et que la modification rendrait facturables).

En droit civil, sera considérée comme abusive une clause qui désavantage le consommateur d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi, ou celle qui est si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle le dénature.

L'objet du contrat, essentiel à son existence même, doit porter sur une prestation déterminée ou déterminable (1373 C.c.Q.). Puisque, au moment de la formation du contrat, la prestation ne sera ni déterminée ni déterminable (puisque celles qui sont inscrites au contrat peuvent être modifiées unilatéralement), on pourrait arguer que la clause de modification unilatérale aurait pour effet d'invalidier le contrat, en en rendant l'objet indéterminé. Si le consommateur n'est pas en mesure de déterminer les prestations auxquelles seront tenues les parties, du fait du caractère vague et démesuré des clauses de modification unilatérale, ce type de clause, voire le contrat lui-même, serait donc invalide par cause d'absence de critères de modifications qui seraient objectifs.¹³²

Nouveau contrat ou contrat modifié?

Le contrat de consommation conclu entre les parties survit-il aux modifications que lui apporterait l'entreprise ou le consentement du consommateur à cette modification (qu'il soit explicite ou implicite) doit-il être considéré comme la conclusion d'un nouveau contrat?

En droit civil québécois, « la modification du contrat subséquente à sa formation étant un accord de volonté, elle constitue un véritable nouveau contrat différent du contrat qu'elle modifie. »¹³³

Le fait que le consentement aux modifications à venir soit donné au préalable, à l'aveugle, au moment de la conclusion du contrat original a-t-il pour effet de rendre inapplicable cette règle? Ou la modification elle-même, qui fait découler du contrat des obligations différentes, ne signale-t-elle pas que l'on se trouve en face d'un nouveau contrat?

On notera au passage qu'il arrive, malgré l'interdiction prévue au contrat, que des entreprises acceptent, à la demande du consommateur, de modifier certaines des conditions qui apparaissent au contrat d'origine. Or, dans ces cas, les entreprises considéreront en général qu'il s'agit d'un nouveau contrat et le terme prévu au contrat d'origine recommencera, naturellement, à courir à compter de la date de modification. Si l'on passe outre le fait que les

¹³¹ *Op. Cit.*, note 3 (Gowling, Strathy & Henderson) p. 12.

¹³² *Op. Cit.*, note 13 (Lluelles et Moore) p. 1128.

¹³³ *Op. Cit.*, note 94 (Vidrascu) p. 1.

entreprises oublient trop souvent d'aviser les consommateurs que des modifications qui seraient apportées au contrat à leur demande entraîneront novation et que, encore une fois, ce défaut d'information soulève des doutes quant au consentement à l'ensemble des conditions de ce nouveau contrat, force est de constater que la novation du contrat lors d'une modification représente le cours normal des choses. Le problème que l'on pourrait soulever relèverait plutôt de la différence d'effet des modifications selon la partie qui les sollicite.

Conséquences pour le consommateur

Les conséquences pour le consommateur des modifications apportées à son contrat par l'entreprise varieront selon les contrats. Certains contrats de consommation prévoient en effet le droit pour le consommateur de refuser la modification envisagée ; dans la plupart des cas, ce refus n'aura pas pour effet d'interdire la modification, mais bien... de constituer une résiliation. La question des frais de résiliation se posera quelquefois : si certaines entreprises prévoient qu'une telle résiliation pourra se faire sans que soient appliquées les pénalités prévues au contrat, d'autres considèrent tout de même que la résiliation résulte d'une décision du consommateur et lui imposeront des frais de résiliation prématurée. Ces frais seront évidemment exigés si le contrat ne prévoit pour le consommateur aucun droit de refus des modifications préalablement autorisées.

Mais, il n'y a pas que les frais. Lorsque les parties s'engagent dans un contrat d'une certaine durée, c'est, on peut le présumer après avoir fait un choix, et en vue de prévoir la situation dans laquelle ils pourront demeurer jusqu'à la fin du contrat (des revenus et une certaine demande, pour l'un, le prix et les conditions particulières d'un service, pour l'autre). Si le commerçant lui indique que des modifications entreront en vigueur, le consommateur ne sera peut-être pas en mesure d'évaluer, avant qu'elles ne s'appliquent, les changements qu'amèneront pour lui ces modifications. Si un contrat est résilié parce que le consommateur trouve inacceptables ces nouvelles conditions, il est, d'une part, privé des modalités qu'il avait choisies pour un certain terme, mais il doit de plus recommencer ses recherches en vue de trouver un fournisseur qui répondra à ses besoins (ce qui pourra s'avérer particulièrement difficile dans un marché où les offres des fournisseurs sont peu différenciées). Et il devra de plus trouver rapidement ; son temps de réflexion sera certainement moins long que celui qu'aura pris l'entreprise pour penser à la modification, calculer ses impacts, préparer sa mise en place et l'annoncer au consommateur. Et si le consommateur ne trouve pas de fournisseur qui offre des conditions aussi avantageuses que celles qui l'avaient amené à contracter, il subira encore, malgré la résiliation sans frais, un dommage réel.

Contrairement au Canada, d'autres juridictions à travers le monde ont décidé de prendre les choses en mains et de rétablir un certain équilibre entre consommateurs et commerçants par l'entremise de nouvelles législations et de moyens de surveillance des clauses de modification unilatérale qui permettent de mieux protéger les consommateurs. Dans le chapitre suivant, nous analyserons les efforts déployés en ce sens par la France, le Royaume-Uni et l'Australie.

LÉGISLATION ÉTRANGÈRE

Nombreux sont les pays qui ont décidé de prendre les devants face aux effets des clauses de modification unilatérale sur les consommateurs. Que ce soient la France¹³⁴, le Royaume-Uni¹³⁵ ou de certaines juridictions australiennes¹³⁶, tous ont adopté des mesures législatives visant à restreindre les effets de clauses contractuelles jugées abusives incluant les clauses de modifications unilatérales. Dans la section qui suit, nous analyserons certaines de ces dispositions étrangères¹³⁷.

FRANCE, ROYAUME-UNI ET AUSTRALIE

En Europe, la *Directive 93/13 relative aux clauses abusives dans les contrats de consommation*¹³⁸ adoptée par le Conseil des communautés européennes prévoit entre autres, ce qui suit :

« Article 3

1. Une clause d'un contrat n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle est considérée comme abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat.

2. Une clause est toujours considérée comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée préalablement et que le consommateur n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment dans le cadre d'un contrat d'adhésion.

Le fait que certains éléments d'une clause ou qu'une clause isolée aient fait l'objet d'une négociation individuelle n'exclut pas l'application du présent article au reste d'un contrat si l'appréciation globale permet de conclure qu'il s'agit malgré tout d'un contrat d'adhésion.

Si le professionnel prétend qu'une clause standardisée a fait l'objet d'une négociation individuelle, la charge de la preuve lui incombe.

3. L'annexe contient une liste indicative et non exhaustive de clauses qui peuvent être déclarées abusives.

¹³⁴ Code de la consommation, arts. 121-84 et 132-1 point j), Code de la consommation (partie réglementaire) article R 132-2.

¹³⁵ The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999, S.I.1999/2083; Unfair Contract Terms Act 1977.

¹³⁶ Jurisdiction de Victoria: Fair Trading Act 1999, (Vic.) No. 16 of 1999 Section 2B ; Contract Review Act de l'État de South of Wales.

¹³⁷ Les dispositions législatives qui font l'objet d'étude dans le présent chapitre sont reproduites à l'annexe E.

¹³⁸ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JOCE n° L 95/29 du 21.4.1993

[...]

ANNEXE

CLAUSES VISÉES À L'ARTICLE 3 PARAGRAPHE 3 1. Clauses ayant pour objet ou pour effet:

[...]

j) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les termes du contrat sans raison valable et spécifiée dans le contrat; »¹³⁹

La Directive stipule également les éléments à considérer lors de la détermination du caractère abusif d'une clause, soit : la nature des biens et services, le moment de la conclusion du contrat ainsi que les circonstances entourant la conclusion du contrat.¹⁴⁰ Elle précise également que l'évaluation du caractère abusif d'une clause ne peut porter sur la définition de l'objet principal du contrat ou encore l'exactitude du prix ou du caractère adéquat du bien ou du service.¹⁴¹

Afin de contrer les effets des clauses abusives sur les consommateurs, la *Directive 93/13* prévoit que les États membres devront adopter des dispositions législatives à l'effet que les clauses abusives se trouvant dans un contrat conclu avec un consommateur par un professionnel ne lient pas les consommateurs, et ce, selon les formalités fixées par le droit interne. En outre, la directive prévoit également que les États membres veillent à ce que, « dans l'intérêt des consommateurs ainsi que des concurrents professionnels, des moyens adéquats et efficaces existent afin de faire cesser l'utilisation des clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs par un professionnel »¹⁴².

Elle conseille également l'adoption de dispositions législatives qui permettent à des personnes ou à des organisations ayant, selon la législation nationale, un intérêt légitime à protéger les consommateurs « de saisir, les tribunaux ou les organes administratifs compétents afin qu'ils déterminent si des clauses contractuelles, rédigées en vue d'une utilisation généralisée, ont un caractère abusif et appliquent des moyens adéquats et efficaces afin de faire cesser l'utilisation de telles clauses. »¹⁴³ La Directive précise que les recours visés à l'article 7(2) peuvent être institués, « séparément ou conjointement, contre plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs associations qui utilisent ou recommandent l'utilisation des mêmes clauses contractuelles générales, ou de clauses similaires. »¹⁴⁴

Depuis, plusieurs pays européens ont procédé à l'adoption de dispositions législatives afin de se conformer à la *Directive 93/13*. C'est le cas notamment de la France et du Royaume-Uni.

Outre l'application du cadre général portant sur les clauses abusives, ces juridictions ont choisi de viser spécifiquement par ce biais les clauses de modification unilatérale des contrats de consommation.

¹³⁹ *Ibidem*.

¹⁴⁰ *Directive 93/13*, art. 4(1).

¹⁴¹ *Ibidem*, art. 4(2).

¹⁴² *Ibidem*, art. 7(1).

¹⁴³ *Ibidem*, art. 7(2).

¹⁴⁴ *Ibidem*, art. 7(3).

France et Royaume-Uni

Modifié par la *Loi n° 2008-776* du 4 août 2008, le *code de la consommation* français offre lui aussi une définition de ce qu'est une clause abusive. Selon l'article L 132-1 «sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. »¹⁴⁵ L'article précise également les éléments à prendre en compte lors de l'évaluation du caractère abusif d'une clause : en premier lieu le caractère abusif de la clause est analysé au moment de la conclusion du contrat et tient compte des circonstances qui entourent sa conclusion. Sont également prises en compte les autres clauses contractuelles.¹⁴⁶

En vertu du droit français, toute clause abusive est réputée non écrite.¹⁴⁷ Le législateur français a procédé à l'élaboration de deux listes de clauses contractuelles qui seront présumées de manière irréfragable, pour la première (dite *liste noire*), comme étant abusives en vertu de l'alinéa 3 de l'article R 132-1 et pour la seconde (une liste indicative dite *liste grise*) qui pourraient être considérées comme étant abusives, en conformité avec l'article R. 132-2.

Afin de contrer les effets abusifs de la mise en œuvre des clauses de modification unilatérale, constatés par une jurisprudence abondante, la liste noire¹⁴⁸ a été modifiée par le *Décret no. 2009-302 du 18 mars 2009 portant sur l'application de l'article L. 132-1 du code de la consommation*. Le Décret réaffirme le caractère contraignant des listes noire et grise. Le décret indique, entre autres, que constitueront des clauses présumées abusives de manière irréfragable celles qui permettent aux professionnels de modifier unilatéralement les dispositions contractuelles qui concernent la durée, les caractéristiques, le prix du bien ou du service. Désormais, les clauses de modification unilatérale sont des clauses abusives, inopposables aux consommateurs sans qu'aucune preuve additionnelle du caractère abusif de la clause ne soit exigée du consommateur.¹⁴⁹ Pour ce qui est des clauses qui se retrouvent sur la liste grise, il revient au commerçant de renverser la présomption du caractère abusif ; cette nouvelle réforme, en renversant ainsi le fardeau de preuve, accroît l'efficacité de la législation.¹⁵⁰

Notons par ailleurs que la modification unilatérale des contrats de services de télécommunications électroniques, tels que le service Internet, est régie par l'article L 121-84 du *code de la consommation*, qui prévoit des paramètres particuliers quant à la mise en œuvre d'un projet de modification. Le commerçant est tenu de faire parvenir au consommateur, au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis qui doit également informer le consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité (et sans droit de dédommagement) au plus tard 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification, et ce, aussi longtemps que le

¹⁴⁵ *Code de la consommation*, art. L 132-1, al. 1.

¹⁴⁶ *Ibidem*, art. L 132-1, al. 5.

¹⁴⁷ *Ibidem*, art. L 132-1, al. 6.

¹⁴⁸ *Ibidem*, art. R 132-1, para. 3

¹⁴⁹ **Alain Bensoussan**, « Clauses abusives : une liste des clauses noires et des clauses grises », avril 2009, *Le droit de l'informatique, télécom, internet & technologie avancée – Alain Bensoussan – avocats*, section commerce électronique, Paris, France [En ligne] <http://www.alain-bensoussan.com/pages/3633/> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁵⁰ **Michel Roux**, *Clauses abusives... Des grises, des noires... Les jeux sont faits, rien ne va plus*, Aix-en-Provence, France, site avocats.fr, 4 avril 2009, [En ligne] <http://www.avocats.fr/space/michel.roux/content/clauses-abusives-----des-grises--des-noires----les-jeux-sont-faits--rien-ne-va-plus-----20BD3B57-50A1-4B9B-AB17-F5D157B1B525/html-print> (dernière consultation le 2 juin 2009).

consommateur n'a pas accepté les modifications proposées de manière expresse. S'il s'agit d'un contrat à durée déterminée qui ne contient pas de clause qui qualifie de manière précise les circonstances pouvant donner lieu à la modification contractuelle ou encore si le contrat ne contient pas de clauses concernant la modification de prix, le consommateur est en mesure de refuser les modifications proposées et d'exiger le maintien des modalités initiales jusqu'à ce que son contrat vienne à échéance.

Le droit français prévoit un outil supplémentaire qui permet d'accroître l'efficacité des dispositions concernant la modification unilatérale des contrats. L'article L 421-6 du *code de la consommation* permet en effet aux associations de consommateurs accréditées de demander la suppression de clauses illicites qui se retrouveraient dans des contrats de consommation¹⁵¹, sans même avoir à démontrer qu'un consommateur aurait été victime de la clause, le préjudice porté à l'intérêt collectif justifiant le recours ainsi que la suppression de la clause.¹⁵²

Lois britanniques et la modification unilatérale des contrats de consommation

De manière générale c'est la *Unfair Contract Terms Act* de 1977 qui balise au Royaume-uni la question des modifications de contrats. L'article 3(2)b) prévoit qu'est abusive une disposition d'un contrat de consommation qui prévoit de façon déraisonnable le droit de modifier de façon substantielle la performance attendue:

« *As against that party, the other cannot by reference to any contract term—when himself in breach of contract, exclude or restrict any liability of his in respect of the breach; or claim to be entitled—to render a contractual performance substantially different from that which was reasonably expected of him, or in respect of the whole or any part of his contractual obligation, to render no performance at all, except in so far as (in any of the cases mentioned above in this subsection) the contract term satisfies the requirement of reasonableness.* »¹⁵³

Cette loi est souvent appliquée en conjoncture avec la *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999*. Cette réglementation qui donne force de loi à la *Directive 93/13* au Royaume-Uni, définit une clause abusive comme étant « A contractual term which has not been individually negotiated [that is], contrary to the requirement of good faith, [...] causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract, to the detriment of the consumer. »¹⁵⁴. Son annexe 2 présente une liste non exhaustive des clauses contractuelles pouvant être considérées abusives. Nous y retrouvons au paragraphe j) la clause qui autoriserait le fournisseur à altérer unilatéralement les clauses du contrat sans une raison valide spécifiée au contrat¹⁵⁵.

¹⁵¹ Jean Calais-Auloy et Frank Steinmetz, *Droit de la consommation*, Dalloz, Paris, 2006, p. 221.

¹⁵² *Ibidem*, pp. 222-224.

¹⁵³ *Unfair Contract Terms Act 1977*, 1977 c. 50, article 3(2)b).

¹⁵⁴ *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999*, 1999 No. 2083, règle 5(1).

¹⁵⁵ *Ibidem*, Annexe 2, règle. 1(j).

L'article 8 stipule qu'une clause jugée abusive est inopposable au consommateur.

Finalement, le Royaume-Uni a prévu un système de mise en application et d'exécution de la loi qui s'avère être très efficace.¹⁵⁶ Outre le recours personnel du consommateur, les règles 10 et suivantes du Règlement permet au Directeur général de l'*Office of Fair Trade* de déterminer, au vu des types de plaintes qu'il reçoit, s'il y a un usage généralisé d'une clause abusive. S'il juge que c'est le cas, le Directeur général peut alors obtenir une injonction visant à interdire son usage. Finalement, le Règlement permet également aux associations de consommateurs d'ester en justice « [in order to] apply for an injunction to prevent the continued use of an unfair contract term provided it has notified the Director General of its intention at least 14 days before the application is made»¹⁵⁷

Australie: juridiction de Victoria

Parce qu'il s'agit d'une sphère qui relève de la compétence des États, l'Australie n'a pas de disposition générale s'appliquant aux clauses abusives des contrats de consommation. Bien qu'il y ait eu dans le passé des lois régissant les pratiques illicites dans la juridiction de Victoria, il demeurait possible pour les commerçants d'agir de manière abusive à l'égard des consommateurs par l'entremise des clauses contractuelles.¹⁵⁸ Afin d'assurer une meilleure protection aux consommateurs, une réforme du *Fair Trading Act* (Vic.) a été entreprise en 2003 par l'adoption des dispositions calquées sur les principes énoncés par la Directive européenne applicable aux clauses abusives dans les contrats de consommation. Ce fut une réforme concertée de la part du *Consumer Affairs Victoria* (CAV) qui comprenait en premier lieu le lancement d'un séminaire visant les entreprises afin de faciliter l'intégration de la nouvelle réglementation dans leurs contrats, ainsi que par la publication de lignes directrices avant même l'entrée en vigueur de la nouvelle législation.¹⁵⁹

Cette législation qui prévoit la sanction des clauses abusives fut une première en Australie. Les nouvelles dispositions de la *Fair Trading Act* victorienne permettent au consommateur d'entreprendre une action civile en vue de faire déclarer nulle une clause abusive et la CAV peut aussi, par voie d'injonction, empêcher une personne ou une entreprise d'utiliser une telle clause. La CAV dispose aussi de pouvoirs d'enquête : « CAV can also demand to see the contract. Businesses that do not comply could be fined a maximum \$6,000. [...] It would also become a criminal offence to continue to use an unfair term in a standard form contract.

¹⁵⁶ **Dr. Luke Nottage**, *Inquiry Into Unfair Terms in Consumer Contracts*, Submission, no. 24, 26 octobre 2006 p. 4. [En ligne] [http://www.parliament.nsw.gov.au/prod/PARLMENT/Committee.nsf/0/cc15012610847972ca25721800148130/\\$FILE/ATTDHEXT/sub%2024.pdf](http://www.parliament.nsw.gov.au/prod/PARLMENT/Committee.nsf/0/cc15012610847972ca25721800148130/$FILE/ATTDHEXT/sub%2024.pdf)

¹⁵⁷ *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999*, 1999, no. 2083, règle 11, voir également les notes explicatives du règlement.

¹⁵⁸ **Consumer Affairs Victoria**, *Unfair Contract Terms*, Consumer Affairs Victoria, Melbourne, Australie, s.d. [En ligne] <http://www.consumer.vic.gov.au/CA256EB5000644CE/page/Shopping+Trading+%26+Pricing-Unfair+Contracts-Unfair+Contract+Terms?OpenDocument&1=920-Shopping+Trading+%26+Pricing~&2=110-Unfair+Contracts~&3=10-Unfair+Contract+Terms~> (dernière consultation le 2 juin 2009).

¹⁵⁹ **Consumer Affairs Victoria**, Communiqué de Presse, *Bracks Gouvernement Balances Power in Consumer Contracts*, 7 novembre 2003, Consumer Affairs Victoria, Melbourne, Australie, [En ligne] <http://www.consumer.vic.gov.au/CA256F2B00231FE5/page/Listing-cavNovember2003-BRACKS+GOVERNMENT+BALANCES+POWER+IN+CONSUMER+CONTRACTS?OpenDocument&1=76-2003~&2=11-November~&3=~&REFUNID=04A22C52661A7AD9CA256F4D0005A122~> (dernière consultation le 2 juin 2009).

Penalties of \$1000 per contract for an individual and \$2000 per contract for a company could apply. »¹⁶⁰ Pareillement aux autres lois calquées sur la *Directive 93/13*, le *Fair Trading Act* définit comme abusive « A term in a consumer contract [...], contrary to the requirements of good faith and in all the circumstances, it causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract to the detriment of the consumer. »¹⁶¹

Nous y retrouvons également une liste non exhaustive d'exemples de clauses abusives, incluant celle qui autorise le seul fournisseur à modifier les termes d'un contrat au paragraphe «d» de l'article 32W du *Fair Trading Act*. La loi établit également les paramètres à prendre en compte lors de l'évaluation du caractère abusive de la clause.¹⁶²

L'industrie des télécommunications sans fil, qui est problématique dans divers pays, fait l'objet de plusieurs actions portées par la CAV.¹⁶³ Une étude menée par la *Communication Law Centres* révèle que «The main concern with variation clauses is the inequality this creates when consumers are locked into fixed term contracts. This is further exacerbated in some contracts where consumers have to pay penalty fees to change from one plan to another, thus denying the consumer any right to vary the contract of their own volition (see further at paragraph 45.) As a matter of good practice, detrimental variations ought to give all customers a right to opt out of a contract without having to pay termination fees. »¹⁶⁴

Les dispositions législatives existantes dans ces trois juridictions étrangères ont permis des avancées importantes quant à la protection offerte aux consommateurs contre les effets des clauses de modification unilatérale. Dans la section qui suit nous ferons un bref survol de certaines décisions jurisprudentielles influentes.

TRAITEMENT JURISPRUDENTIEL : QUELQUES DÉCISIONS

Comme nous le mentionnions plus haut, la jurisprudence française concernant les clauses de modification unilatérale a précipité le statut des clauses de modification unilatérale de clause présumée abusive (liste grise) à clause réputée abusive de manière irréfragable (liste noire). Le site Internet de la Commission des clauses abusives française regorge de décisions portant sur divers aspects des modifications unilatérales.¹⁶⁵

¹⁶⁰ *Ibidem*.

¹⁶¹ *Fair Trading Act 1999*, (Vic.) No. 16 of 1999, art. 32W.

¹⁶² *Ibidem* art. 32X.

¹⁶³ **Rédaction**, *Vic Government Lauchnes Action Against AAPT*, Theage.com.au, Melbourne, Australie, 15 décembre 2004, [En ligne] <http://www.theage.com.au/news/Breaking/Vic-Govt-launches-action-against-AAPT/2004/12/15/1102787115009.html> (dernière consultation le 3 juin 2009).

¹⁶⁴ **Communications Law Centre**, *Fair Trade Act 1999 (Vic.) Compliance Review. Unilateral Variation and Early Termination Clauses in Mobile Phone Consumer Contracts*, février 2006, Melbourne, Australie, [En ligne] [http://www.consumer.vic.gov.au/CA256902000FE154/Lookup/CAV_Publications_Fair_Trading/\\$file/Unilateral%20variation%20and%20early%20termination%20clauses%20in%20mobile%20phone%20consumer%20contracts%20-%20final%20report.pdf](http://www.consumer.vic.gov.au/CA256902000FE154/Lookup/CAV_Publications_Fair_Trading/$file/Unilateral%20variation%20and%20early%20termination%20clauses%20in%20mobile%20phone%20consumer%20contracts%20-%20final%20report.pdf) (dernière consultation le 3 juin 2009). Cette étude fournit plus amples informations quant aux limites imposées par la législation fédérale, soit la *Telecommunications Act 1997* (Cth) aux fournisseurs de la modification des contrats et des services de télécommunications.

¹⁶⁵ **Commission des clauses abusives** : Recherche jurisprudentielle- thème modification unilatérale, Paris, France, s. d., [En ligne] <http://www.clauses-abusives.fr/juris/index.htm> (dernière consultation le 5 juin 2009).

Prenons comme premier exemple la décision du Tribunal de Grande Instance de Nanterre du 2 juin 2004 concernant un contrat d'accès Internet. Cette décision établit entre autres le caractère abusif d'une clause prévoyant que l'usage du service après l'entrée en vigueur de la modification signifie l'acceptation tacite de conditions modifiées, puisqu'une telle clause n'est pas conforme à l'article L 122-3 du *Code de la consommation*, qui interdit la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur.

Autre exemple, décision du Tribunal de Grande Instance de Paris qui concerne un contrat à distance dans lequel le commerçant se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions générales de vente sans que la clause ne mentionne de raisons valables qui pourraient justifier les éventuelles modifications. Basée sur l'article L132-1 point j, qui indique qu'est abusive une modification unilatérale sans raison valable et spécifiée dans le contrat, la décision du juge fut très directe : reconnaissant le caractère abusif de la clause, il ordonne sa suppression du contrat.¹⁶⁶

Des débats fort intéressants ont eu lieu en Australie, lors de la décision *Director of Consumer Affairs Victoria v. AAPT Ltd*¹⁶⁷, rendue par la Cour suprême de Victoria : le juge Morris était d'avis que la preuve de bonne foi qu'exigeait l'article 32W du *Fair Trade Act* ne devrait pas faire l'objet d'une preuve séparée de celle du déséquilibre significatif lors de l'examen du caractère abusif d'une clause contractuelle, mais que ces deux éléments devaient au contraire être examinés conjointement. Lors de l'introduction d'un projet de loi en décembre 2008 au parlement victorien, cette décision avait eu pour effet d'amener le législateur, lors de la seconde lecture du projet, à retirer de l'article 32W sur les clauses abusives la mention de l'exigence de la bonne foi.¹⁶⁸ Revirement soudain: dans une décision de la même Cour rendue dans l'affaire *Jetstar Airways Ltd, c. Free*¹⁶⁹, le juge Cavanough infirme la décision *AAPT Ltd*. et arrive à la conclusion « that although there is significant overlap between the elements of "contrary to good faith" and "significant imbalance" to the consumer's detriment, they remain distinct limbs of what is a three pronged test and must be individually and separately satisfied. »¹⁷⁰. Résultat : l'article 32W reste en place.

Malgré le fait que la loi australienne offre une meilleure protection, par exemple, que les dispositions canadiennes, certains avocats sont d'avis que les choses peuvent encore être améliorées : selon le cabinet MALLESONS, STEPHEN AND JAMES, l'approche qui omettrait la défense de bonne foi. Ce qui serait : « consistent with a recommendation of the Ministerial Council on Consumer Affairs that the proposed new national consumer law approved by the Council of Australian Governments should include a definition of an unfair term that does not have in it a good faith element. »¹⁷¹

Quant au Royaume-Uni, le nombre peu élevé de décisions résultant de poursuites intentées par les consommateurs britanniques¹⁷² en vertu de la *Unfair Terms in Consumer Contracts*

¹⁶⁶ *Ibidem*.

¹⁶⁷ *Director of Consumers Affairs Victoria v. AAPT Ltd* [2006] VCAT 1493.

¹⁶⁸ **Rédaction**, *Amendments to Part 2B of the Fair Trading Act 1999*, malleasons.com, Alert, 23 décembre 2008, en ligne: <http://www.malleasons.com/publications/2008/Dec/9748333w.htm>, p. 2 (dernière consultation le 5 juin 2009).

¹⁶⁹ *Jetstar Airways Ltd, c. Free Ltd*. [2007] VCAT 1405.

¹⁷⁰ *Ibidem*.

¹⁷¹ *Ibidem*.

¹⁷² **John Carruthers**, *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations*, Govanhill Law Center, Glasgow, Scotland, s. d. [En ligne] http://www.govanlc.com/unfair_terms_glc.pdf (dernière consultation le 5 juin 2009).

Regulations 1999 peut être interprété de deux façons : soit que l'*Office of Fair Trade*, entité qui assure la conformité des clauses contractuelles, fait un excellent travail quant à la surveillance des contrats, soit que les consommateurs ne font pas usage des dispositions dont ils disposent afin de faire déclarer inopposables les clauses contractuelles qui sont abusives en vertu de la réglementation. À moins bien sûr que la quasi-totalité des entreprises aient jugé bon de se conformer spontanément à la loi et ont banni de leurs contrats les clauses qui auraient pu être problématiques. En 2000, seuls six cas de consommateurs contestant la validité des clauses contractuelles devant les tribunaux étaient répertoriés.¹⁷³

L'efficacité de l'*Office of Fair Trade* (OFT) semble ne faire aucun doute : elle a traité 7600 plaintes de 1995 à 2002 concernant des violations à la réglementation¹⁷⁴ et a un effet important sur les affaires des entreprises ne se conformant pas aux dispositions de la loi. Me John Carruthers rapporte d'ailleurs le cas de *My Travel*, dont les actions ont chuté à la bourse suite au communiqué émis en 2002 par l'OFT qui considérait une grande partie des dispositions contractuelles de l'entreprise comme étant abusives et contraires aux intérêts du consommateur¹⁷⁵. Gardons cependant à l'esprit que l'*Office of Fair Trade* ainsi que les associations de consommateurs peuvent faire des demandes devant les tribunaux en ce qui concerne le caractère abusif de certaines clauses. Une des décisions les plus importantes concernant les clauses abusives est celle de la *House of Lords* britannique dans *Director of Fair Trading v First National Bank*, qui offre une description de ce que représente l'exigence de bonne foi:

*« The requirement... is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer. Fair dealing requires that a supplier should not, whether deliberately or unconsciously, take advantage of the consumer's necessity, indigence, lack of experience, unfamiliarity with the subject matter of the contract, weak bargaining position or any other factor listed in or analogous to those listed in Schedule 2 of the regulations. Good faith in this context is not an artificial or technical concept; nor, since Lord Mansfield was its champion, is it a concept wholly unfamiliar to British lawyers. It looks to good standards of commercial morality and practice. »*¹⁷⁶

Notre étude des dispositions étrangères et des mesures d'encadrement instituées dans des juridictions étrangères nous amène à conclure que les dispositions légales qui s'appliquent aux clauses de modification unilatérale en les déclarant abusives facilitent la mise en application de la législation. De cette analyse des dispositions légales existant à l'étranger et qui ont pour but d'atténuer les effets dommageables des clauses de modification unilatérale sur les consommateurs, nous pouvons conclure que l'adoption de telles dispositions doit être accompagnée par la mise en œuvre d'une stratégie efficace afin d'assurer la conformité des clauses contractuelles aux dispositions de Loi et ce, avant même que des individus n'en subissent les conséquences. Dans les juridictions étrangères que nous avons étudiées, c'est le rôle mené par *Consumer Affairs Victoria*, par l'*Office of Fair Trade* et par la Commission des clauses abusives. De plus, prévoir la possibilité pour les associations de consommateurs de faire des demandes en justice en suppression de clauses abusives est susceptible d'accroître l'efficacité des dispositions législatives, puisque cela permet aux consommateurs d'éviter

¹⁷³ **Susan Bright**, «Winning the battle against unfair contract terms» (2000) 20 *Legal Studies*, p. 3.

¹⁷⁴ *Office of Fair Trade*, Bulletin 19, p. 54, août 2002, Londres, Royaume-Uni.

¹⁷⁵ *Op. Cit.*, note 173 (Carruthers) p. 1.

¹⁷⁶ *Director of Fair Trading v First National Bank*, [2001] UKHL 52 Para 8 per Lord Bingham.

d'avoir à mener eux-mêmes, au cas par cas, le combat. Cet ensemble de mesures pourra aussi amener les commerçants à s'abstenir d'avoir recours à de pareilles clauses, vu la surveillance constante des entités gouvernementales et des groupes de défense des droits des consommateurs.

CONCLUSION

Nous l'avons vu, l'échange de consentement, entre des personnes qui ont la capacité de contracter et qui porte sur un objet déterminé, est un élément essentiel pour la formation d'un contrat. Pour donner un consentement éclairé, le contractant doit posséder toute l'information nécessaire pour lui permettre de bien juger si les éléments qu'il considère essentiels et pour lesquels il contracte sont présents. Ces éléments essentiels représenteront la portée du contrat et son contenu.

Les contrats sont, normalement, des actes de prévisions pour les parties, leur permettant de connaître les obligations qui leur incombent ainsi que les droits qui seront les leurs pendant la durée prévue au contrat. Les contrats conclus pour une durée déterminée devraient offrir une certitude au consommateur quant aux services qu'il recevra et au prix qu'il aura à payer pour ces services et, aux commerçants, une garantie de recevoir un certain revenu pour une période déterminée et une façon d'évaluer la demande globale à laquelle il aura à répondre pendant une période donnée.

Si les parties désirent avoir une certaine flexibilité et qu'ils ne convoient pas l'assurance qu'offrent les contrats de longue durée, les consommateurs et les commerçants concluront plutôt des contrats de courte durée. De nouvelles conditions pourront alors être imposées par le commerçant à chaque renouvellement.

Que ce soit dans le cadre des contrats à durée déterminée ou des contrats à durée indéterminée, la présence de clauses de modification unilatérale et leur mise en œuvre marquent une brisure dans l'échange de consentement, car une partie de ce que prévoit ce contrat, les droits et obligations sur lesquels les parties s'étaient entendues, est susceptible d'être modifiée par un seul des contractants, celui qui est le moins vulnérable, c'est-à-dire le commerçant. Par le biais de clauses qui les autorisent d'avance à modifier unilatéralement le contrat, sans requérir l'accord préalable du consommateur, les commerçants changent les règles du jeu, voire la conception même de ce que doit être un contrat, les considérations qui étaient essentielles au consentement du consommateur à contracter pouvant dorénavant être changées ou éliminées, le consommateur restant lié le plus souvent par un contrat modifié qui pourrait ne plus répondre à ses attentes ou à ses besoins. Le commerçant conserve ainsi tous les avantages que lui apportait le contrat de longue durée, les bonifiant même en y ajoutant la liberté que lui aurait donnée le contrat mensuel et niant au consommateur tous les avantages qu'il aurait pu trouver dans la certitude d'une entente de longue durée. Le déséquilibre est flagrant quand un seul des cocontractants est réellement tenu aux obligations telles qu'elles apparaissent au contrat, voire à celles qui y sont ajoutées en cours de route.

Notre analyse révèle que la modification des dispositions des contrats de consommation à durée déterminée n'offre aucune marge de manœuvre aux consommateurs dont le contrat est modifié à l'initiative du commerçant. La situation est tout autre pour le commerçant. Ce dernier peut accroître ses revenus en augmentant les tarifs auparavant conclus avec le consommateur ou encore en diminuant les services dont jouissait le consommateur sans offrir de réduction de prix en contrepartie.

L'usage de clauses de modification unilatérale dans tous les contrats de consommation que nous avons analysés soulève un doute quant à la protection dont bénéficient les

consommateurs canadiens par l'entremise des dispositions législatives existantes, face à ces pratiques qui bien souvent ont sur eux des effets démesurés.

Outre les dispositions à caractère général concernant la bonne foi, l'abus de droit, le caractère abusif de certaines dispositions et malgré les mesures plus spécifiques que nous retrouvons dans les lois de protection des consommateurs de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, qui encadrent les modifications importantes susceptibles d'être apportées à certains types de contrats, l'insertion de clauses de modification unilatérale dans les contrats de consommation continue de produire ses effets négatifs sur les consommateurs.

Les recours dont disposent à travers le Canada les consommateurs qui tenteraient de faire reconnaître que l'application d'une clause de modification unilatérale est abusive sont très lourds d'application et les dispositions législatives, qui ne pourront être invoquées qu'a posteriori, ne semblent offrir aucune protection réelle. Aucun des redressements prévus n'offre de réparation immédiate.

De plus, malgré l'existence de certaines dispositions canadiennes qui visent à encadrer l'utilisation de la modification unilatérale des contrats de consommation, il semble manquer un maillon à la chaîne ; il n'existe en effet au Canada aucune action préventive qui permettrait la suppression des clauses avant leur usage ou stratégie de surveillance constante des clauses contractuelles comme il en existe par exemple en Europe et en Australie. Force nous est de conclure que la protection offerte aux consommateurs canadiens contre les effets abusifs des clauses de modifications unilatérales est grandement insuffisante. À l'image de ce que nous avons observé à l'étranger, une réforme législative est maintenant requise afin d'offrir une protection plus étanche aux consommateurs qu'une loi qui ne fait qu'énoncer des droits difficiles d'application.

DÉMARCHES À ENTREPRENDRE

En premier lieu, il serait utile pour les provinces et territoires canadiens d'adopter des dispositions régissant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation. Cela pourrait se traduire par la reconnaissance du caractère abusif des clauses de modification unilatérale. L'expérience étrangère confirme que le contrôle des clauses de modification unilatérale doit être strict et sévère ; la France, par exemple, après avoir établi une présomption simple, a dû, pour assurer l'efficacité de l'encadrement de ce type de clauses, créer une présomption irréfragable pour certaines clauses de modifications unilatérales et renverser sur le commerçant le fardeau de la preuve pour les autres.

Comme le plaident certains auteurs et, bien sûr, les entreprises, le contrat, dans la société d'aujourd'hui, doit prévoir une certaine flexibilité : des changements technologiques ou législatifs exigent parfois des modifications au contrat et il serait déraisonnable d'exiger des entreprises qu'elles concluent de nouveaux contrats avec chacun de leurs clients pour effectuer ces modifications nécessaires, qui pourraient même être à l'avantage du consommateur. Si l'on doit se plier à ces réalités, il n'en demeure pas moins que certaines balises doivent être mises en place pour garantir que ce n'est que pour ces raisons que les entreprises seraient autorisées à modifier les contrats en cours. Ainsi, pour que le commerçant soit autorisé à y procéder, le contrat devrait prévoir, le cas échéant, la possibilité d'une modification pour ces motifs et annoncer les modalités de l'éventuelle modification. Un encadrement de ces possibles modifications au contrat permettrait d'assurer, malgré tout, la protection du consommateur.

Puisqu'il semble raisonnable de prévoir que le commerçant pourra être confronté à des circonstances qui seront hors de son contrôle et qui l'autoriseraient à modifier un contrat en cours, il nous semble que, en vue de maintenir un certain équilibre des forces entre les parties, les circonstances qui sont hors du contrôle du consommateur devraient lui conférer le même droit. Nous ne pouvons que saluer ici l'approche audacieuse du *Business Practices and Consumer Protection Act* de la Colombie-Britannique, qui prévoit certaines situations qui permettraient au consommateur de mettre fin au contrat, par exemple s'il subit un changement substantiel dans sa situation personnelle et nous en inspirer pour recommander aux législateurs canadiens de suivre cet exemple.

Poussant plus loin encore cette recherche de l'équité entre les parties, il apparaît évident que le consommateur qui subirait des dommages du fait de la modification apportée de façon unilatérale par le commerçant à son contrat ou à ses services devrait se voir reconnaître le droit à un dédommagement à tout le moins équivalent à celui que se réservent les entreprises dans leurs contrats de consommation.

Puisqu'il nous semble essentiel d'accroître la protection offerte aux consommateurs et de rétablir un certain équilibre dans les contrats de consommation, nous estimons nécessaire de voir à l'adoption de dispositions législatives qui assureront un encadrement adéquat. C'est dans ce but que nous soumettons les quelques recommandations qui suivent.

RECOMMANDATIONS

Attendu que l'élément essentiel pour la formation du contrat est l'échange de consentement de personnes qui ont la capacité de contracter, et ce, tant en *Common Law* qu'en droit civil;

Attendu que le contrat est une expression de la volonté des parties d'être liées par un acte juridique librement consenti;

Attendu que l'objet d'un contrat doit être déterminé et les prestations doivent être possibles et déterminées ou déterminables;

Attendu que le contrat doit être un outil de prévision pour les parties;

Attendu que le contrat de consommation se distingue des autres types de contrats par la présence d'un déséquilibre des forces considérable entre les parties;

Attendu que ce déséquilibre contractuel est renforcé par l'usage à grande échelle en matière de consommation des contrats d'adhésion, dont les dispositions ne peuvent être négociées par le consommateur;

Attendu que, malgré les principes qui sont à la base même du droit contractuel, les commerçants se réservent le droit de modifier à leur gré, en cours de contrat et sans requérir l'accord préalable du consommateur, les droits et obligations des parties et qu'ils procèdent régulièrement à de telles modifications;

Attendu que peuvent ainsi être, modifiées par les commerçants les considérations essentielles du contrat, telles que les fonctions, le contenu des contrats et des services (durée, prix), la programmation, et tous autres aspects et composantes du service;

Attendu que les provinces ont adopté des dispositions législatives qui visent à régler les problèmes marquants en matière de consommation, prévoyant notamment une interprétation du contrat favorable au consommateur en cas d'ambiguïté ou encore la possibilité de faire déclarer abusive et inapplicable une clause du contrat clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable ;

Attendu que les clauses de modification unilatérales octroient au commerçant, sans contrepartie pour le consommateur, un avantage indu et excessif ;

Attendu que l'utilisation par les commerçants des clauses de modification unilatérale entraîne des dommages pour les consommateurs (prix plus élevé, service réduit), et ce, même lorsqu'il leur est permis de résilier sans frais un contrat modifié : perte de prix et de services avantageux, frais de recherche et de migration vers un nouveau fournisseur (recherche, frais de branchement, d'achat de nouveau matériel, d'ouverture de dossiers, etc.) ;

Attendu que les mesures adoptées par les législateurs des provinces relativement aux modifications unilatérales de contrats n'interdisent pas systématiquement les clauses qui permettent au commerçant de procéder à de telles modifications et qu'elles ne s'appliquent qu'à certains types de contrats;

Attendu que certaines modifications aux contrats de consommation peuvent être rendues nécessaires par des circonstances qui seraient hors du contrôle du commerçant, telles que de nouveaux développements technologiques ou des modifications législatives, par exemple ;

Attendu que les modifications apportées à leurs contrats par les commerçants et celles que leur permettent les clauses prévues au contrat de consommation dépassent de loin ces cas de force majeure;

Attendu que le consommateur peut lui aussi faire face à des circonstances qui sont hors de son contrôle et qui pourraient l'amener à désirer une modification ou une résiliation du contrat ;

Attendu que les interventions législatives en faveur des consommateurs doivent tendre à rétablir et à maintenir l'équilibre des forces entre les parties ;

Union des consommateurs recommande aux législateurs provinciaux :

1. De procéder à l'adoption de dispositions législatives prévoyant spécifiquement, pour tous les secteurs de la consommation, un cadre strict hors duquel toute clause contractuelle autorisant le commerçant à procéder à une modification unilatérale du contrat ou des services serait réputée manifestement abusive et inopposable aux consommateurs ;
2. D'indiquer clairement à la loi les motifs qui permettraient aux parties de proposer une modification ou de résilier un contrat de consommation, et que ces motifs soient limités aux circonstances sur lesquelles celui qui propose la modification n'a pas de contrôle ;

Attendu qu'il importe que le consommateur soit avisé, au moment de la conclusion du contrat, de la possibilité d'une modification du contrat et des motifs qui la permettrait ;

Attendu que le consommateur doit être en mesure de donner son accord ou de refuser la modification proposée par le commerçant ;

Attendu que le consommateur ne pourra prendre une décision éclairée quant à son refus ou à son acceptation de la modification que s'il est adéquatement informé, dans un délai raisonnable, de la teneur de la modification et de la date prévue de sa mise en application;

Attendu que le consommateur ne doit pas être pénalisé s'il refuse de consentir aux nouveaux termes du contrat ;

Attendu que le consommateur ne pourra parfois évaluer la portée d'une modification que lorsqu'elle sera appliquée au service sur lequel porte le contrat;

Attendu que certains commerçants prévoient des pénalités lors d'une résiliation de contrat par le consommateur à la suite d'une modification unilatérale du contrat effectuée par le commerçant;

Union des consommateurs recommande aux législateurs provinciaux de prévoir:

1. Qu'aucune modification par le commerçant ne soit permise à moins qu'une clause au contrat ne détaille les motifs qui pourraient l'autoriser à proposer telle modification;
2. L'interdiction de toute modification unilatérale qui viserait une augmentation du prix fixé au contrat pour le bien ou le service ;

3. L'interdiction faite au commerçant d'augmenter le prix du bien ou du service du fait de la modification qui aurait été apportée au contrat ou au service;
4. Que soient réputées abusives toute proposition de modification unilatérale ou toute modification qui dépasseraient le cadre prévu au contrat;
5. Les modalités d'exercice de la modification unilatérale, soit l'envoi d'un préavis au consommateur, le contenu du préavis, le mode ainsi que le délai de transmission dudit préavis;
6. Un délai de préavis suffisant pour que le consommateur dispose d'un temps de réflexion raisonnable afin qu'il soit en mesure de prendre une décision éclairée;
7. Le droit du consommateur de refuser une modification unilatérale et celui de mettre fin sans pénalité à son contrat, et ce, après même que la modification ait été mise en application;
8. L'interdiction au commerçant d'opposer au consommateur toute forme de consentement à la modification qui ne soit pas exprès ;
9. Le droit du consommateur d'exiger le maintien des conditions initiales prévues au contrat ;
10. Un mode de calcul du dédommagement que le commerçant sera tenu de verser au consommateur si le maintien des conditions initiales est impossible ;

Attendu la disparité qui peut exister entre les sommes en litiges dans le cadre des contrats de consommation et le temps, les délais et l'argent que requiert une poursuite intentée par le consommateur ;

Attendu que les recours judiciaires, en matière de modification unilatérale d'un contrat de consommation, peuvent s'avérer difficiles d'application et ne sont pas susceptibles d'éviter aux consommateurs les inconvénients que peut entraîner telle modification ;

Attendu qu'il n'existe au Canada aucune forme d'action préventive permettant la suppression de clauses jugées abusives qui se retrouveraient dans les contrats de consommation ou de stratégie de surveillance systématique des contrats proposés aux consommateurs;

Attendu que les entités gouvernementales chargées de la protection des consommateurs doivent avoir à leur disposition les outils législatifs et les ressources nécessaires pour agir de manière à prévenir les effets négatifs de la mise en œuvre des clauses de modification unilatérale sur les consommateurs;

Union des consommateurs recommande aux législateurs provinciaux:

1. D'assurer un encadrement très strict du respect des dispositions législatives portant sur la modification unilatérale des contrats de consommation ;
2. De mettre en place, dans l'intérêt des consommateurs, des outils adéquats et efficaces afin que puissent être entreprises les actions nécessaires pour faire cesser l'utilisation des clauses de modification abusive dans les contrats de consommation;
3. De donner aux entités chargées de la protection des consommateurs les moyens d'intervenir efficacement auprès des commerçants en vue de mettre fin aux pratiques délinquantes en matière de modification unilatérale des contrats de consommation.

MÉDIAGRAPHIE

LOIS CANADIENNES

Lois fédérales

Loi constitutionnel de 1987, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.-U.)

Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46

Le Règlement sur le coût d'emprunt, Règl. DORS/2001-101

Règlement sur la communication des frais (banques), Règl. DORS 92-324

Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèque, Règl. DORS/2002-39

Lois provinciales

Age of Majority Act, R.S.B.C. 1979, c.5

Business Practices and Consumer Protection Act, S.B.C. 2001, c. 2

Code civil du Québec

Fair Trading Act, R.S.A. 2000, c. F-2

Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, c. 30, ann. A

Loi sur l'âge de majorité, C.P.L.M. c. A-7

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q. c. P-40.1

RÈGLEMENTS PROVINCIAUX

Règl. de l'Ont. 17/05

LOIS ÉTRANGÈRES

Europe

DIRECTIVE 93/13/CEE DU CONSEIL du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JOCE n° L 95/29 du 21.4.1993

France

Code de la consommation

Décret no 2009-302 du 18 mars 2009 portant sur l'application de l'article L. 132-1 du code de la consommation

Loi n°2008-776 du 4 août 2008

Grande Bretagne

The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999, S.I.1999/2083

Unfair Contract Terms Act 1977, 1977 c. 50

Australie

Fair Trading Act 1999, (Vic.) No. 16 of 1999

Contract Review Act 1980 (N.S.W.)

JURISPRUDENCE CANADIENNE

Air Canada c. Mc Donnell Douglas Corp., [1989] 1 R.C.S. 1554
Aspencer1.com Inc. c. Paysystems, J.Q. No. 1576 (C.Q.) [Paysystems], 500-22-101613-043 (C.Q.)
Banque Nationale c. Soucisse, [1981] 2 R.C.S. 339
Banque de Montréal c. Bail Ltée, [1992] 2 R.C.S. 554
Baril c. Industrielle Co. d'assurances, [1991] R.R.A. 196 (C.A.)
Fédération des médecins résidents du Québec c. Université de Montréal, [1994] R.J.Q. 1650, 1661, 1662 et en Cour d'appel [1997] R.J.Q. 1832, 1847 (C.A.)
Harris v. Blockbuster, 2009 U.S. Dist. Lexis 31531 (N.D. Tex. Apr. 15, 2009)
Kanitz c. Rogers Cable Inc. (2002) OJ 665
Mega Blocks Inc. c. American Home Insurance Company, [2006] J.Q. no 17279; 2006 QCCS 5083

JURISPRUDENCE ÉTRANGÈRE

Director of Consumers Affairs Victoria v. AAPT Ltd [2006] VCAT 1493
Director of Fair Trading v First National Bank, [2001] UKHL 52
Entores v. Miles Far East Corporation, [1995] 2 Q.B. 327 (C.A.)
Jetstar Airways Ltd, c. Free Ltd. [2007] VCAT 1405

DOCTRINE ET AUTRES

Assemblée nationale, Dépôt du projet de loi 60 portant sur les modifications législatives à la LPC, Assemblée nationale, Québec, 16 juin 2009.
<http://www.assnat.qc.ca/fra/39legislature1/Projets-loi/Publics/09-f060.htm>

Association canadienne des télécommunications sans fil (CTWA), Le sans-fil canadien : une réussite d'une ampleur croissante, Association canadienne des télécommunications sans fil, Ottawa, Ontario, s. d.
<http://www.cwta.ca/CWTASite/french/index.html>

BENABENT, Alain, « Le contrat initial peut lui-même organiser cette modification ultérieure à l'initiative d'une seule partie », nos. 296 et 297, Paris, 5 décembre 1997, *D.* 1998.I.R.18.

BENSOUSSAN, Alain, « Clauses abusives : une liste des clauses noires et des clauses grises », *Le droit de l'informatique, télécom, internet & technologie avancée – Alain Bensoussan – avocats, section commerce électronique*, Paris, France, avril 2009.
<http://www.alain-bensoussan.com/pages/3633/>

Branchez-vous, « Facturation des messages textes : Rogers se joint à Bell et Telus », *Branchez-vous, section Techno*, Montréal, 6 mai 2009.
http://techno.branchez-vous.com/actualite/2009/05/facturation_des_messages_texte.html

BRIGHT, Susan, «Winning the battle against unfair contract terms» (2000) 20 *Legal Studies*.

BROWN, Jesse, « What Do Text Messages Really Cost ? » *CBC News*, Toronto, 5 janvier 2009.
http://www.cbc.ca/technology/technology-blog/2009/01/what_do_text_messages_actually.html

CALAIS-AULOY, Jean et Frank STEINMETZ, *Droit de la consommation*, Dalloz, Paris, 2006.

CARRON, Christine A. et Guillaume BEAUPRÉ, *Les consommateurs - mieux protégés que jamais*, dans *Développements récents en droit bancaire*, collection : Développements récents en droit bancaire 2003, Barreau du Québec, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2003, 149 pages.
http://www.caij.qc.ca/doctrine/developpements_recents/195/1058/index.html#_Toc223951579

CARRUTHERS, John Carruthers, *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations*, Govanhill Law Center, Glasgow, Scotland, s. d.
http://www.govanlc.com/unfair_terms_glc.pdf

Commission des clauses abusives : Recherche jurisprudentielle- thème modification unilatérale, Paris, France, s. d.
<http://www.clauses-abusives.fr/juris/index.htm>

Communications Law Centre, *Fair Trade Act 1999 (Vic.) Compliance Review. Unilateral Variation and Early Termination Clauses in Mobile Phone Consumer Contracts*, février 2006, Melbourne, Australie.
[http://www.consumer.vic.gov.au/CA256902000FE154/Lookup/CAV_Publications_Fair_Trading/\\$file/Unilateral%20variation%20and%20early%20termination%20clauses%20in%20mobile%20phone%20consumer%20contracts%20-%20final%20report.pdf](http://www.consumer.vic.gov.au/CA256902000FE154/Lookup/CAV_Publications_Fair_Trading/$file/Unilateral%20variation%20and%20early%20termination%20clauses%20in%20mobile%20phone%20consumer%20contracts%20-%20final%20report.pdf)

Consumer Affairs Victoria, Consumer Affairs Victoria, Melbourne, Australie.
Communiqué de Presse, *Bracks Government Balances Power in Consumer Contracts*, 7
<http://www.consumer.vic.gov.au/CA256F2B00231FE5/page/Listing-cavNovember2003-BRACKS+GOVERNMENT+BALANCES+POWER+IN+CONSUMER+CONTRACTS?OpenDocument&1=76-2003~&2=11-November~&3=~&REFUNID=04A22C52661A7AD9CA256F4D0005A122~>
Unfair Contract Terms, s.d.
<http://www.consumer.vic.gov.au/CA256EB5000644CE/page/Shopping+Trading+%26+Pricing-Unfair+Contracts-Unfair+Contract+Terms?OpenDocument&1=920-Shopping+Trading+%26+Pricing~&2=110-Unfair+Contracts~&3=10-Unfair+Contract+Terms~>

CROTEAU, Nathalie, *Le contrat d'adhésion : De son émergence à sa reconnaissance*, Éditions Wilson & Lafleur, Montréal, 1996, p. 22.

FOUILLÉE, Alfred Fouillée, *La science sociale contemporaine*, Presses universitaires de France, Paris, 1880.

GERMAIN, Daniel et Jorge PASSALACQUA, *La protection du consommateur une mission essentielle de l'État québécois*, dans *Pour une réforme du droit de la consommation au Québec*. Acte du colloque des 14 et 15 mars 2005. Sous la direction de Françoise Maniet, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2005.

GOWLING, STRATHY & HENDERSON, «*Consumer Protection rights in Canada in the Context of Electronic Commerce*», Canada, 31 juillet 1998. Rapport soumis au Bureau de la consommation d'Industrie Canada.
[http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_e.pdf/\\$FILE/cdrcec_e.pdf](http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_e.pdf/$FILE/cdrcec_e.pdf)

HOEHN, Marla A. et Lisa C. EARL, « A Blockbuster of a Case- Arbitration Clause in Online Service Terms Held Illusory » *Client Alert*, site de Pillsbury, Houston, Texas, États-Unis, 24 avril 2009.

<http://pillsburylaw.com/index.cfm?pageid=34&itemid=39142>

JOHNSON, David Johnson, « Texas Court Rules that Internet Contract Giving Website Owner the Right to Make Unilateral Amendments Is Illusory » on *David Johnson's Media Lawyer Blog*, Los Angeles, Californie, États-Unis, 22 avril 2009.

<http://www.digitalmedialawyerblog.com/2009/04/texas-court-rules-that-interne.html>

KARIM, Vincent, *Les obligations: Volume 1 articles 1371 à 1496*, Les éditions Wilson & Lafleur, Montréal, 2002.

L'HEUREUX, Nicole, *Droit de la consommation*, 5^e édition, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2000.

LLUELLES, Didier Lluelles et Benoît MOORE, *Droit des Obligations*, Les Éditions Thémis, Montréal, 2006.

MASSE, Claude, *Fondement historique de l'évolution de droit québécois de la consommation*, dans *Mélanges Claude Masse : En quête de justice et d'équité*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003.

MOORE, Benoît, *Sur l'avenir incertain du contrat de consommation*, dans *Les contrats des consommateurs*, Rapport national québécois, Partie I.

MORASSE, Marie-Eve, *Videotron : extrême, mais pas trop... »* La Presse, cyberpresse.ca, section Technaute, Montréal, 17 août 2007.

<http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/200708/17/01-10240-videotron-extreme-mais-pas-trop.php>

MORGAN, Charles Morgan, *I Click, You Click, We all Click...But Do We Have a Contract? A Case Comment on Aspencer1.com v. Paysystems*, (juillet 2005), vol. 4 no. 2 C.J.L.T. 109.

NAUD, Marcel, *Une mention sur un site web peut suffire à aviser une partie à un contrat d'adhésion d'amendements à ce contrat*, Robic.ca, Montréal, 2003.

<http://www.robic.ca/publications/Pdf/274-13FMNA.pdf>

NOTTAGE, Dr Luke, *Inquiry Into Unfair Terms in Consumer Contracts*, Submission, no. 24, 26 Octobre 2006.

[http://www.parliament.nsw.gov.au/prod/PARLMENT/Committee.nsf/0/cc15012610847972ca25721800148130/\\$FILE/ATTDHEXT/sub%2024.pdf](http://www.parliament.nsw.gov.au/prod/PARLMENT/Committee.nsf/0/cc15012610847972ca25721800148130/$FILE/ATTDHEXT/sub%2024.pdf)

Office de la protection du consommateur, *Propositions de modifications législatives- Phase II Document de consultation*, Office de la protection du consommateur, Montréal, 18 juin 2008.

http://www.opc.gouv.qc.ca/Documents/Consultation_modifications_legislatives_pc.pdf

PERRON, Frédéric, «Des frais pour les messages textes entrants», *Magazine Protégez-Vous*, Montréal, 10 juillet 2008.

<http://www.protegez-vous.ca/les-nouvelles/2008-07/des-frais-pour-les-messages-textes-entrants.html>

Rédaction, *Amendments to Part 2B of the Fair Trading Act 1999*, mallesons.com, Alert, Sydney, Australie, 23 décembre 2008.

<http://www.mallesons.com/publications/2008/Dec/9748333w.htm>

Rédaction, *Vic Government Launches Action Against AAPT*, Theage.com.au, Melbourne, Australie, 15 décembre 2004.

<http://www.theage.com.au/news/Breaking/Vic-Govt-launches-action-against-AAPT/2004/12/15/1102787115009.html>

ROUX, Michel Roux, *Clauses abusives... Des grises, des noires... Les jeux sont faits, rien ne va plus*, Aix-en-Provence, France, site avocats.fr, 4 avril 2009.

<http://www.avocats.fr/space/michel.roux/content/clauses-abusives-----des-grises--des-noires---les-jeux-sont-faits--rien-ne-va-plus-----20BD3B57-50A1-4B9B-AB17-F5D157B1B525/html-print>

SCHMIDT, Sarah, «Bell, Telus chastised for text-message fees», National Post, Toronto, 10 juillet 2008.

<http://www.nationalpost.com/news/story.html?id=643289>

SCHMIDT, Sarah, «Ottawa demands explanation on text message charges», dose.ca, Ottawa, Ontario, 9 juillet 2008.

<http://www.dose.ca/news/story.html?id=0c8ff864-2602-4772-80de-ed4e11af31f3>

STROSS, Randal, «What Carriers Aren't Eager to Tell You About Texting», *New York Times*, États-Unis, 26 décembre 2008.

http://www.nytimes.com/2008/12/28/business/28digi.html?_r=1&em

TAIEB, Aurélie, *La modification unilatérale des contrats de communications électroniques. Master 2 Droit des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et Master 2 Droit privé des contrats*. Mémoire réalisé sous la direction de M. Vincent Vigneau, juin 2007. Université de Versailles Saint-Quentin, France.

THOMPSON, Gale, «Unconscionable», West's Encyclopedia of American Law, The Gale Group, New York, États-Unis, s. d.

<http://www.answers.com/topic/unconscionable>

Videotron, *Contrat de services de télécommunications résidentielles*, clause 61, Videotron, Montréal, s. d.

http://www.videotron.com/services/static/contrats/contract-res_fr.pdf

VIDRASCU Emil, *La modification unilatérale du contrat*, Lavery DeBilly, lavery.ca, Montréal, septembre 2008.

<http://lavery.ca/upload/pdf/fichesjuridiques/080901f.pdf>

SITES INTERNET ET AUTRES

Association canadienne des télécommunications sans fil

<http://www.cwta.ca/CWTASite/french/index.html>

Association du barreau Canadien

http://www.cba.org/ClassActions/class_2007/quebec/pdf/200708-22_videotron.pdf

Banque de Montréal : Convention pour carte de crédit

http://www3.bmo.com/mosaik_images/acquisition/french/doc/MosaikCardholderAgreement_FR.pdf

Banque de Montréal : Conventions relatives aux services bancaires courants-
Section I : Convention de compte de particulier

<http://www4.bmo.com/vgn/images/3373EverydayBankingAgreementsJan08FR.pdf>

Banque Royale du Canada : Convention régissant l'utilisation de la carte VISA RBC Banque Royale

http://www.rbcbanqueroyle.com/RBC:Sgsbh171A8cAGPBGHDE/cartes/documentation/ch_agreements/ch_agreement.html

Banque Royale du Canada : Convention avec le client- Compte de dépôt personnel

<https://www.rbcbanqueroyle.com/banqueendirect/servicech/disclosures/part3.html>

Banque Toronto Dominion : Convention de carte de crédit

<http://www.tdcanadatrust.com/francais/visatd/pdf/fctravel.pdf>

Banque Toronto Dominion : Les Modalités des services financiers

<http://www.tdcanadatrust.com/francais/comptes/MSF.pdf>

Bell : Contrat Internet

http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category_id=550&content_id=11013

Bell : Service de télédistribution

http://www.bell.ca/web/tv/fr/all_regions/pdfs/residential_customer.pdf

Bell Mobilité : Les modalités de service

http://www.bell.ca/support/PrsCSrvWls_Bill_ServiceAgreement.page

Consumer Affairs Victoria

<http://www.consumer.vic.gov.au>

Commission des clauses abusives

<http://www.clauses-abusives.fr/juris/index.htm>

Option consommateur, recours collectifs

http://www.option-consommateurs.org/avocats/recours_collectifs/23/

Rogers : Modalités de service unifiées

http://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf

Shaw Cable: Joint Terms of Services - Joint Terms of Service: <http://www.shaw.ca/en-ca/AboutShaw/TermsOfUse/JointTermsOfService.htm>

Telus Mobilité - général

<http://www.telusmobility.com/fr/QC/Billing/changerateplan.shtml?eVar6=link>

Telus Mobilité - Québec

http://www.telusmobility.com/fr/QC/service_terms/

Telus Mobilité - Ontario

http://www.telusmobility.com/fr/ON/service_terms/?rgnSel=true

Telus Mobilité - Colombie-Britannique (Français)

http://www.telusmobility.com/fr/BC/service_terms/?rgnSel=true

Telus Mobilité - Colombie-Britannique (Anglais)

http://www.telusmobility.com/en/BC/service_terms/

Theage.com.au, *Vic Government Launches Action Against AAPT*, le 15 décembre 2004

<http://www.theage.com.au/news/Breaking/Vic-Govt-launches-action-against-AAPT/2004/12/15/1102787115009.html>

Union des consommateurs, Modification de contrat par Videotron qui désire imposer un plafond de téléchargement à son service "Extrême", août 2007.

http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs//?page_id=116

Vidéotron, *Contrat de services de télécommunications résidentielles*

http://www.videotron.com/services/static/contrats/contract-res_fr.pdf

Vidéotron, Convention

http://www.videotron.com/services/fr/service_clientele/8_3.jsp

ANNEXE A

GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE DANS LES SECTEURS DE LA TÉLÉPHONIE CELLULAIRE, DU SERVICE INTERNET ET DE TÉLÉDISTRIBUTION ET DANS LE SECTEUR DES SERVICES BANCAIRES (CARTES DE CRÉDIT ET COMPTES BANCAIRES PERSONNELS).

Note explicative : La présente grille est une analyse des contrats dans les secteurs suivants : la téléphonie cellulaire, le service Internet et la télédistribution) et les services bancaires (Carte de crédit/ compte bancaire personnel). Nous procédons à l'analyse de trois contrats de consommation dans chaque secteur dans les provinces du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

Par l'entremise de la présente grille nous avons pour objectif de déterminer si les contrats analysés font usage de clause de modification unilatérale. S'il s'avère être le cas, nous analysons la portée, les limites, le degré de précision de la clause, les modes de mise en œuvre, le mode de transmission, les compensations prévues, la moyen pour le consommateur de refuser ou accepter les modifications, ainsi que les conséquences de l'acceptation ou le refus des modifications. Finalement, nous analysons les conséquences associées à l'acceptation ou le refus du consommateur ainsi que les autres éléments de la clause de modification unilatérale.

Contrats de consommation
GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE
DANS LE SECTEUR DE LA TÉLÉPHONIE CELLULAIRE

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
1. BELL MOBILITÉ QUÉBEC	Oui	Modification, élimination ou résiliation des éléments suivants : Fonctions Options Tous frais Autres obligations Toutes autres composantes des services	Imprécis	Oui	Min. de 30 jours	- Courriel Messagerie texte - Télémarketing - Téléphone - Publipostage Messagerie vocale Toute autre méthode	Oui	30 jours	Refus : Avis écrit Acceptation : Continue de recevoir les services après entrée en vigueur des modifications.	aucune	Refus : résiliation du service Paiement par le consommateur de tout ajustement de prix	- Aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse à l'acceptation des modifications - Si loi exige envoi de préavis ou acceptation expresse, le consommateur renonce à ce droit. - Aucune possibilité pour consommateur de modifier l'entente.
2. TELUS	Oui	Les	Imprécis	Oui	Min. de 30	Aucune	Aucune	Aucune	Utilisation	Aucune	Aucune	Aucune

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

MOBILITÉ QUÉBEC ¹⁷⁷		présentes modalités, y compris les tarifs et les frais			jours	mention	mention	mention	après expiration du délai de 30 jours équivaut acceptation		mention	
3. ROGERS SANS FIL QUÉBEC	Oui	- Les frais Les caractéristiques - Le contenu - La programmation - la structure ou tout autre aspect du service les dispositions et modalités de l'entente	Imprécis	Oui	Min. 30 jours	Modification aucune mention mode d'avis Résiliation partielle ou totale du service : Avis à l'adresse de facturation	Oui	30 jours de la réception de l'avis	- Changement au service : Avis (sans mention de la forme de l'avis) en communiquant avec Rogers aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités ¹⁷⁸ - Changement aux modalités : Avis sans mention de la forme de l'avis.	Aucune	- Changement au service : Résiliation de l'entente de service et des services. - Changement aux modalités : Le consommateur conserve les modalités alors en vigueur inchangés pour la durée de la Période d'engagement de l'entente de Service	- Aucune modification des modalités par le consommateur.
4. BELL MOBILITÉ ONTARIO	oui	Modification, élimination ou résiliation des éléments suivants : Fonctions Options Tous frais	Imprécis	Oui	Min. de 30 jours	- Courriel Messagerie texte - Télémarketing - Téléphone - Publipostage	Oui	30 jours	Refus : Avis écrit Acceptation : Continue de recevoir les services après entrée en	aucune	Refus : résiliation du service Paiement par le consommateur de tout ajustement de prix	- Aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse à acceptation des modifications

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

		Autres obligations Toutes autres composantes des services				Messagerie vocale Toute autre méthode			vigueur des modifications.			ns - Si loi exige envoi de préavis ou acceptation expresse, le consommateur renonce à ce droit. - Aucune possibilité pour consommateur de modifier l'entente.
5. TELUS MOBILITÉ ONTARIO	Oui	Les présentes modalités, y compris les tarifs et les frais	Imprécis	Oui	Min. de 30 jours	Aucune mention	Aucune mention	Aucune mention	Utilisation après expiration du délai de 30 jours équivaut acceptation	Aucune	Aucune mention	Aucune
6. ROGERS SANS FIL ONTARIO	Oui	- Les frais Les caractéristiques - Le contenu - La programmation - la structure ou tout autre aspect du service les dispositions et modalités de l'entente	Imprécis	Oui	Min. 30 jours	Modification aucune mention mode d'avis Résiliation partielle ou totale du service : Avis à l'adresse de facturation	Oui	30 jours de la réception de l'avis	- Changement au service : Avis (sans mention de la forme de l'avis) en communiquant avec Rogers aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités -	Aucune	- Changement au service : Résiliation de l'entente de service et des services. - Changement aux modalités : Le consommateur conserve les modalités	- Aucune modification des modalités par le consommateur.

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

									Changement aux modalités : Avis sans mention de la forme de l'avis.		alors en vigueur inchangés pour la durée de la Période d'engagement de l'entente de Service	
7. BELL MOBILITÉ COLOMBIENNE-BRIT.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8. TELUS MOBILITÉ COLIMBIE - BRITANNIQUE	oui	Modification, élimination ou résiliation des éléments suivants : Fonctions Options Tous frais Autres obligations Toutes autres composantes des services	Imprécis	Oui	Min. de 30 jours	- Courriel Messagerie texte - Télémarketing - Téléphone - Publipostage Messagerie vocale Toute autre méthode	Oui	30 jours	Refus : Avis écrit Acceptation : Continue de recevoir les services après entrée en vigueur des modifications.	aucune	Refus : résiliation du service Paiement par le consommateur de tout ajustement de prix	- Aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse à l'acceptation des modifications - Si loi exige envoi de préavis ou acceptation expresse, le consommateur renonce à ce droit. - Aucune possibilité pour consommateur de modifier l'entente.
9. ROGERS SANS FIL	Oui	- Les frais Les caractéristiques	Imprécis	Oui	Min. 30 jours	Modification aucune mention	Oui	30 jours de la réception	- Changement au	Aucune	- Changement au	- Aucune modification des

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COLOMBIE-BRITANNIQUE		<p>ques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contenu - La programmation - la structure ou tout autre aspect du service <p>les dispositions et modalités de l'entente</p>				<p>mode d'avis</p> <p>Résiliation partielle ou totale du service :</p> <p>Avis à l'adresse de facturation</p>		de l'avis	<p>service :</p> <p>Avis (sans mention de la forme de l'avis) en communiquant avec Rogers aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités¹⁸⁰</p> <p>- Changement aux modalités : Avis sans mention de la forme de l'avis.</p>		<p>service : Résiliation de l'entente de service et des services.</p> <p>- Changement aux modalités : Le consommateur conserve les modalités alors en vigueur inchangés pour la durée de la Période d'engagement de l'entente de Service</p>	modalités par le consommateur.
----------------------	--	--	--	--	--	---	--	-----------	---	--	--	--------------------------------

**Contrats de consommation
GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE
DANS DU SERVICE INTERNET**

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
10. VIDEOTRON QUÉBEC	Oui	Les termes et conditions du présent contrat	Imprécis	Changement affectant le prix des services de base ou toute modification à disposition importante : Préavis écrit - Aucun avis dans les cas suivants : lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de Vidéotron de façon importante et défavorabl	Aucune mention	Par écrit	oui	30 jours suivants l'avis écrit de Vidéotron	Aucune mention	Aucune	Fin des services de base affectés par la modification	- Résiliation des services sans frais pour le consommateur. Si aucun avis donné par le consommateur dans les 30 jours suivants la réception de l'avis de modification : Présomption que client a accepté les modifications visées par l'avis de modifications.

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
				e au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi								
11. BELL QUÉBEC ¹⁸¹	oui	<ul style="list-style-type: none"> - Les frais de service. - Le service - Le contrat de service - tout autre document qui fait partie du contrat de service - tous les éléments du service - Mettre fin au service - Migration du service à un autre réseau - 	Imprécis	<ul style="list-style-type: none"> - Oui - Dans le cadre des changements suivants, aucun avis ne sera donné car reconnaissance expresse du consommateur que les changements ou modifications ne constitue 	Aucune mention	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage sur le site Internet de Bell. - Avis par courrier électronique. - tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause 	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	<p>Annulation du service et résiliation du contrat de service.</p> <p>Paiement des frais de service réduits ou différé par le consommateur. Ainsi que le paiement de tout autre frais applicable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse à acceptation des modifications - Si loi exige envoi de préavis ou acceptation expresse, le

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
		changeme nt de fournisseu r		pas une modificatio n ou un changeme nt important au présent contrat de service ni au service - Migration du service offert sur un autre réseau - Changeme nt de fournisseu r		soit porté à l'attention du consommateur					Le consommateur ne peut pas modifier le contrat de service Le préposé au service à la clientèle ou le représentant commercial n'est pas autorisé à modifier les modalités du présent contrat.	consomma teur renonce à ce droit. - Aucune possibilité pour consommateur de modifier l'entente.
12. SHAW CABLE QUÉBEC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Les modifications peuvent avoir lieu avec ou sans le consentement du consommateur. Le consommateur s'engage à

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
												visiter périodiquement le site Internet de Bell. Aucune obligation d'accepter les modifications pour le consommateur
13. VIDEO TRON ONTARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
14. BELL ONTARIO	oui	<ul style="list-style-type: none"> - Les frais de service. - Le service - Le contrat de service - tout autre document qui fait partie du contrat de service - tous les éléments du service - Mettre fin au service - Migration du service vers un autre 	Imprécis	<ul style="list-style-type: none"> - Oui - Dans le cadre des changements suivants, aucun avis ne sera donné car reconnaissance expresse du consommateur que les changements ou modifications ne 	Aucune mention	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage sur le site Internet de Bell. - Avis par courrier électronique. - tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis 	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	<p>Annulation du service et résiliation du contrat de service.</p> <p>Paiement des frais de service réduits ou différé par le consommateur. Ainsi que le paiement de tout autre frais applicable.</p>	<p>Le consommateur ne peut pas modifier le contrat de service.</p> <p>- Le préposé au service à la clientèle ou le représentant commercial n'est pas autorisé à modifier</p>

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
		réseau - Changement de fournisseur		constitue pas une modification ou un changement important au présent contrat de service ni au service - Migration du service offert sur un autre réseau - Changement de fournisseur -		en cause soit porté à l'attention du consommateur						les modalités du présent contrat.
15. SHAW CABLE ONTARIO	Oui	- Certaines parties de l'entente. - Les frais de service.	Imprécis	oui	Aucune mention de nombre de jours précis. Mention : Avis raisonnable.	- Affichage de l'avis de changement en ligne sur www.shaw.ca . - Par l'envoi d'un courriel. - Par l'envoi de l'avis par la poste.	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Le consommateur peut mettre fin au service.	Si le consommateur ne met pas fin au service ou continue à faire usage du service après l'entrée en vigueur des modifications ceci

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DÉLAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DÉLAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
												équivalent acceptation.
16. VIDEOTRANCOLOMBIE-BRITANNIQUE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
17. BELL COLOMBIE-BRITANNIQUE	oui	<ul style="list-style-type: none"> - Les frais de service. - Le service - Le contrat de service - tout autre document qui fait partie du contrat de service - tous les éléments du service - Mettre fin au service - Migration du service vers un autre réseau - Changement de fournisseur 	Imprécis	<ul style="list-style-type: none"> - Oui - Dans le cadre des changements suivants, aucun avis ne sera donné car reconnaissance expresse du consommateur que les changements ou modifications ne constituent pas une modification ou un changement important 	Aucune mention	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage sur le site Internet de Bell. - Avis par courrier électronique. - tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à l'attention du consommateur 	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	<p>Annulation du service et résiliation du contrat de service.</p> <p>Paiement des frais de service réduits ou différé par le consommateur. Ainsi que le paiement de tout autre frais applicable.</p>	<p>Le consommateur ne peut pas modifier le contrat de service</p> <p>- Le préposé au service à la clientèle ou le représentant commercial n'est pas autorisé à modifier les modalités du présent contrat.</p>

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
				au présent contrat de service ni au service - Migration du service offert sur un autre réseau - Changement de fournisseur								
18. SHAW CABLE COLOMBIE-BRITANNIQUE	Oui	- Certaines parties de l'entente. - Les frais de service.	Imprécis	oui	Aucune mention de nombre de jours précis. Mention : Avis raisonnable.	- Affichage de l'avis de changement en ligne sur www.shaw.ca . - Par l'envoi d'un courriel. - Par l'envoi de l'avis par la poste.	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Le consommateur peut mettre fin au service.	Si le consommateur ne met pas fin au service ou continue à faire usage du service après l'entrée en vigueur des modifications ceci équivaut à acceptation.

**Contrats de consommation :
GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE
DANS LE SECTEUR DE LA TÉLÉDISTRIBUTION**

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
19. VIDEOTRON QUÉBEC ¹⁸²	Oui	- Les termes et conditions du présent contrat	Imprécis	Oui Changement affectant le prix des services de bases ou toute modification à disposition importante : Préavis écrit - Aucun avis dans les cas suivants : lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de Vidéotron de façon	Aucune mention	Par écrit Aucune autre mention	oui	30 jours suivants l'avis écrit de Vidéotron	Aucune mention	Aucune	Fin des services de base affectés par la modification	- Résiliation des services sans frais pour le consommateur. - Si aucun avis donné par le consommateur dans les 30 jours suivants la réception de l'avis de modification : Présomption que client a accepté les modifications visées par l'avis de modification

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
				importante et défavorable au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi								ns. Aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse à l'acceptation des modifications - Si loi exige envoi de préavis ou confirmation expresse, le consommateur renonce à ce droit. Aucune possibilité pour consommateur de modifier l'entente
20. BELL EXPRESS VU QUÉBEC	Oui	- Les frais et les tarifs - Les taux	Imprécis	Oui	Aucune mention	- Avis peut être joint au relevé - Avis peut	oui	- 30 jours suivants la date de l'avis de	Aucune mention	Aucune compensation ou aucun	Annulation du service	- Si aucune annulation dans

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
183		<ul style="list-style-type: none"> - Les modalités - Les conditions - La programmation 				<p>être joint à toute autre correspondance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copie du contrat modifié - Signalement au consommateur des conditions modifiées ou ajoutées 		<p>modification</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cas des contrats de services résidentiels signés avant le 1er juillet 2008, le délai de refus est de 7 jours. 		<p>remboursement, crédit, remplacement ou ajout de toute programmation modifiée, éliminée, réorganisée ou modifiée.</p>		<p>les délais prévus ou si le consommateur continue de recevoir le service aux conditions modifiées après l'entrée en vigueur de celles-ci, il est réputé avoir accepté les modifications.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recommandation au consommateur de visiter le site web de la compagnie régulièrement.

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
21. SHAW CABLE QUÉBEC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
22. VIDEOTRON ONTARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
23. BELL EXPRESS VU ONTARIO ¹⁸⁴	Oui	- Les frais et les tarifs - Les taux - Les modalités - Les conditions - La programmation	Imprécis	Oui	Aucune mention	- Avis peut être joint au relevé - Avis peut être joint à toute autre correspondance - Copie du contrat modifié - Signalement au consommateur des conditions modifiées ou ajoutées	oui	- 30 jours suivants la date de l'avis de modification - Dans le cas des contrats de services résidentiels signés avant le 1 ^{er} juillet 2008, le délai de refus est de 7 jours.	Aucune mention	Aucune compensation ou aucun remboursement, crédit, remplacement ou ajout de toute programmation modifiée, éliminée, réorganisée ou modifiée.	Annulation du service	- Si aucune annulation dans les délais prévus ou si le consommateur continue de recevoir le service aux conditions modifiées après l'entrée en vigueur de celles-ci, il est réputé avoir accepté les modifications.

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
												- Recommandation au consommateur de visiter le site web de la compagnie régulièrement.
24. SHAW CABLE ONTARIO	Oui	- Certaines parties de l'entente. - Les frais de service.	Imprécis	oui	Aucune mention de nombre de jours précis. Mention : Avis raisonnable.	- Affichage de l'avis de changement en ligne sur www.shaw.ca . - Par l'envoi d'un courriel. - Par l'envoi de l'avis par la poste.	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Le consommateur peut mettre fin au service.	Si le consommateur ne met pas fin au service ou continue à faire usage du service après l'entrée en vigueur des modifications ceci équivaut à l'acceptation.
25. VIDEOTRON COLOMBIE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
BRITANNIQUE												
26. BELL EXPRESS VU COLOMBIE-BRITANNIQUE ¹⁸⁵	Oui	- Les frais et les tarifs - Les taux - Les modalités - Les conditions - La programmation	Imprécis	Oui	Aucune mention	- Avis peut être joint au relevé - Avis peut être joint à toute autre correspondance - Copie du contrat modifié - Signalement au consommateur des conditions modifiées ou ajoutées	oui	- 30 jours suivants la date de l'avis de modification - Dans le cas des contrats de services résidentiels signés avant le 1 ^{er} juillet 2008, le délai de refus est de 7 jours.	Aucune mention	Aucune compensation ou aucun remboursement, crédit, remplacement ou ajout de toute programmation modifiée, éliminée, réorganisée ou modifiée.	Annulation du service	- Si aucune annulation dans les délais prévus ou si le consommateur continue de recevoir le service aux conditions modifiées après l'entrée en vigueur de celles-ci, il est réputé avoir accepté les modifications. - Recommandation au consommateur de

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION AU DROIT ET AUTRES
												visiter le site web de la compagnie régulièrement.
27. SHAW CABLE COLOMBI E-BRITANNIQUE	Oui	- Certaines parties de l'entente. - Les frais de service.	Imprécis	oui	Aucune mention de nombre de jours précis. Mention : Avis raisonnable.	- Affichage de l'avis de changement en ligne sur www.shaw.ca . - Par l'envoi d'un courriel. - Par l'envoi de l'avis par la poste.	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Le consommateur peut mettre fin au service.	Si le consommateur ne met pas fin au service ou continue à faire usage du service après l'entrée en vigueur des modifications ceci équivaut à une renonciation.

Contrats de consommation
GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE :
CARTE DE CRÉDIT VISA ET MASTERCARD¹⁸⁶

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
28. BANQUE ROYALE DU CANADA / VISA (toutes les régions du Canada)	oui	<ul style="list-style-type: none"> - Modification des avantages et services - Modification de la limite de crédit - Modification des termes de la convention - Modification des frais de copie reçu - Modification des termes et conditions portant sur les avantages et services. 	Imprécis	Uniquement dans le cas de : <ul style="list-style-type: none"> - Modifications à la convention et -des frais pour copie de reçu 	30 jours avant entrée en vigueur des modifications à la convention Frais copie reçu : Aucune mention	Aucune mention	oui	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Suspension des services	- Modification de la convention : Peut être modifiée en tout temps Utilisation de la carte ou du no. de compte VISA ou si un solde est en souffrance après la modification de la Convention = présomption d'acceptation des modifications apportées à la convention

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
29. BANQUE TD / VISA ¹⁸⁷ (toutes les régions du Canada)	Oui	<ul style="list-style-type: none"> - Ordre d'affectation des paiements - Modification du Code de protection de la vie privée. - Modification au contrat ainsi qu'aux avantages, services et couvertures associés à la carte - La limite de crédit - Le taux d'intérêt - modification ou annulation du compte, des points TD ou les avantages 	Imprécis	<ul style="list-style-type: none"> Ordre affectation des paiements : Aucun préavis Modification du Code de protection de la vie privée : Aucun préavis Modification au contrat : Avis Modification de la limite de crédit : Aucun préavis Modification au taux d'intérêt : Aucun préavis 	Aucune mention	<ul style="list-style-type: none"> Modification du Code de la vie privée : les changements seront affichés sur le site web Modification au contrat : Avis de modification accompagnera le relevé ou d'une autre façon Modification limite de crédit : Sera indiqué sur le relevé mensuel Modification du taux d'intérêt : sera indiqué sur le relevé mensuel 	Uniquement pour les modifications au contrat et au Code de protection de la vie privée	Aucune mention, sauf pour les modifications au contrat simple mention à l'effet qu'il y a un certain délai entre l'avis et l'entrée en vigueur des modifications.	<ul style="list-style-type: none"> Uniquement dans le cas des modifications au contrat et au Code de vie privée, le consommateur peut retirer son consentement en exerçant des options de retrait comme suit : Pour un problème est lié à Visa TD ou à une opération figurant sur le relevé, s'adresser à un représentant du service à la clientèle de Visa TD par téléphone, par la poste à ou 	Aucune	Suspension des services	<ul style="list-style-type: none"> - Modification de la convention : La signature, l'utilisation, ou l'activation de la carte ou du compte VISA ou s'il y a un solde en souffrance après l'entrée en vigueur des modifications équivalent à l'acceptation des modifications par le consommateur. - Modification au Code de protection de la vie privée :

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
		s rattachés aux primes-voyages							par télécopieur ou par courriel** à customerfeedback@td.com . Pour tout problème touchant un autre service, en s'adressant, à la succursale ou à l'unité fonctionnel le qui s'occupe du compte.			Le consommateur reconnaît être lié par les modifications.
30. BANQUE DE MONTRÉAL /MASTER CARD (toutes les régions du Canada)	oui	- Modification à la limite de crédit - Modification des avantages et services liés à la carte de crédit - Modification du contrat adhérent	Imprécis	Uniquement dans le cas de modifications au contrat adhérent et aux dispositions du Portecarte	Aucune mention	Limite de crédit : Aucune mention, sauf que la limite de crédit apparaît sur le Portecarte et sur le relevé de compte. Avantages et services liés à la carte : Aucun préavis	Aucune mention	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	Aucune mention	N/A

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RESILIATION	COMPENSATIONS	CONSÉQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTERIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)	RENONCIATION À DROIT ET AUTRES
		Modification des clauses du Portecarte ¹⁸⁶ : Taux d'intérêt et frais				Contrat adhérent et Portecarte : Avis conformément aux dispositions de la loi						

**Contrats de consommation
GRILLE D'ANALYSE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE :
COMPTE BANCAIRE PERSONNEL**

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉ DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)
31. BANQUE ROYALE DU CANADA (Toutes les régions du Canada)	oui	- La convention -Le taux d'intérêt -Les frais -Les autres conditions d'exploitation du compte	+/- précis	oui	- Modification à la convention : 30 jours - Majoration des frais ou nouveaux frais d'administration : 60 (Avis dans succursales et aux guichets automatiques) ou 30 jours (Avis avec relevé).	- Modification à la convention : Réception de l'avis sans spécifier le mode de transmission - Modification du taux d'intérêt : Affichage dans succursale - Modification des frais d'administration ou nouveaux frais : Avis dans les succursales et aux guichets automatiques ou avis avec le relevé.	Oui	Aucune mention spécifique, jusqu'à date d'entrée en vigueur des modifications.	Aucune mention	Aucune	- Utilisation du compte ou présence de fonds en dépôt dans le compte après date d'entrée en vigueur des modifications équivalent à l'acceptation des modifications par le client.
32. BANQUE TD	oui	- la convention	+/- précis	Oui Aucun	Aucune mention	- Modification aux frais	Oui	Aucune mention spécifique,	Aucune mention	Aucune	- Compte conjoint : Avis de

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉAVIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAI-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉLIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)
(Toutes les régions du Canada)		<ul style="list-style-type: none"> - la limite de retrait - la limite de protection pour le montant maximum pouvant être tiré à découvert - les frais de service. - Intérêt sur les montants à découvert - Le montant, le calcul et la détermination des taux d'intérêts versés sur les comptes - les frais pour l'utilisation des services, y compris frais pour utilisation de la carte - le code de protection de la vie 		préavis pour la modification de la limite de retrait maximum		<ul style="list-style-type: none"> de services : Envoi de l'avis ou affichage dans succursales - Modification des taux d'intérêts : Avis affiché dans les succursales - Modification de la convention et des frais d'utilisation des services : Avis transmis par même mode que relevé ou affichage dans les succursales 		jusqu'à la date d'entrée en vigueur			<ul style="list-style-type: none"> modification à la convention et aux frais de service sera envoyé à l'un ou l'autre des détenteurs du compte. -Si un avis est posté au consommateur, présomption qu'il est reçu par le client dans les 5 jours suivant son envoi. -Si le client garde la carte, utilise la carte, le code ID de connexion, le NIP, le mot de passe ou un service, après l'envoi ou

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)
		privée.									<p>l'affichage d'un avis, la banque TD considère que le client a accepté la date d'entrée en vigueur mentionnée dans l'avis.</p> <p>- Dans la convention le client déclare être lié par les modifications à la Convention et au Code de protection de la vie privée.</p>
33. BANQUE DE MONTRÉAL (Toutes les régions du Canada)	oui	- la convention - le taux d'intérêt -les frais pour les services -taux d'intérêt et conditions s'appliquent au	Imprécis	oui	Aucune mention	- Modification de la convention : Avis dans les succursales. - Aucune mention d'avis pour les autres	Aucune mention	Aucune mention	Aucune mention	Aucune	- Client accepte dans la présente convention les modifications au moment où l'avis est donné dans les succursales

Les contrats de consommation : quand est-il permis de changer les règles du jeu ?

COMPAGNIES	USAGE DE CLAUSE	PORTÉE DE LA CLAUSE	DEGRÉE DE PRÉCISION DE LA CLAUSE	PRÉVAIS AU CONSOMMATEUR	DELAI DE PRÉAVIS	MODE DE TRANSMISSION DU PRÉAVIS	DROIT DE REFUS DE LA MODIFICATION	DELAIS-REFUS OU ACCEPTATION	MODE DE REFUS OU D'ACCEPTATION/ DROIT DE RÉSILIATION	COMPENSATIONS	CONSEQUENCE : (SUSPENSION DES SERVICES; MAINTIEN DES CONDITIONS ANTÉRIEURES OU APPLICATION DE LA MODIFICATION)
		compte à découvert				modifications.					9.

ANNEXE B

CLAUSES CONTRACTUELLES ANALYSÉES

Téléphonie cellulaire

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
Rogers sans fil	<p>Modalités de service unifiées http://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf</p> <p>Préambule Les présentes modalités de service (les « Modalités ») régissent l'utilisation des Services. Tous les documents courants de Rogers décrivant les forfaits, les caractéristiques, les services ou les produits que vous avez choisis ainsi que tout autre document intégré aux présentes par renvoi explicite (collectivement, les « Documents »), constituent avec les présentes Modalités l'entente conclue avec vous (l'« Entente de service »). En cas d'incohérence entre les Documents et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance. Aucun représentant, concessionnaire, agent, dirigeant ou employé de Rogers n'a le pouvoir de modifier les présentes Modalités, sauf aux termes d'une version modifiée officielle des présentes Modalités, et vous ne devez pas vous fier à de tels changements ou modifications. Les présentes Modalités ne peuvent être modifiées par vous.</p> <p>À moins de mention contraire dans l'Entente de service, nous pouvons modifier en tout temps les frais, les caractéristiques, le contenu, la programmation, la structure ou tout autre aspect des Services, ainsi que n'importe quelle disposition ou modalité de l'Entente de service, en vous faisant parvenir un avis. Si vous n'acceptez pas un changement aux Services, votre seul recours est de résilier l'Entente de service et les Services qui vous sont fournis en vertu de l'Entente de service, dans les 30 jours de la réception de notre avis de changement aux Services (à moins que nous indiquions une période d'avis différente), en nous donnant un avis préalable de résiliation conformément à l'article 31. Si vous n'acceptez pas un changement aux présentes Modalités, votre seul recours est de conserver les Modalités alors en vigueur inchangés pour la durée de la Période d'engagement (définie ci-après) de votre Entente de Service, en nous donnant un avis dans les 30 jours de la réception de notre avis de changement aux Modalités.</p> <p>31. À moins d'une autorisation permise par la loi :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> vous pouvez mettre fin à la totalité ou à une partie de vos Services en donnant un avis préalable d'au moins 30 jours en communiquant avec Rogers aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités; et<input type="checkbox"/> Rogers pourra résilier la totalité ou une partie de vos Services ou de vos comptes en vous donnant un avis préalable d'au moins 30 jours, à votre adresse de facturation. <p>Les frais exigibles continueront de s'appliquer jusqu'à la fin de la période d'avis, ou jusqu'à ce que vous n'ayez plus accès aux Services, à la plus tardive de ces éventualités. Le transfert de votre numéro de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunication constitue une résiliation des Services visés, et des frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer selon ce qui est prévu à l'article 8.</p> <p>Résiliation du contrat 16. Lors de l'utilisation des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos Politiques. Nous pouvons suspendre ou résilier vos Services, l'Entente de service ainsi que toute autre entente pour des services conclue avec une entité affiliée à Rogers, sans vous donner d'avis à cet effet, si vous vous engagez dans une ou plusieurs des activités interdites en vertu de nos Politiques. De plus, vous pourrez être facturé pour les frais encourus par nous ou une entité affiliée à Rogers relativement à votre manquement aux modalités du présent article, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter.</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>17. Nous nous réservons le droit de restreindre, modifier, suspendre ou résilier vos Services par quelque façon si votre accès, votre utilisation ou votre connexion aux Services, à l'Équipement ou à nos installations entravent ou affectent notre exploitation ou l'utilisation de nos Services ou de nos installations par les autres.</p>
<p>Bell Mobilité</p>	<p>Modalités de service http://www.bell.ca/support/PrsCSrvWis_Bill_ServiceAgreement.page</p> <p>23. Modifications du présent Engagement et des services. Vous convenez que le présent Engagement, ainsi que tous frais ou autres obligations et toutes fonctions, options ou autres composantes des services, peuvent être modifiés, éliminés ou résiliés par Bell, sauf disposition contraire dans le présent Engagement. Nous vous aviserons au moins 30 jours à l'avance de toute modification qui vous concerne. Aucune disposition des présentes ne crée pour vous l'obligation d'accepter de recevoir les services une fois que le présent Engagement, les services ou un autre élément ont été modifiés; toutefois, votre seul recours en l'occurrence sera la résiliation des services, y compris le paiement de tout ajustement du prix de l'entente de service et/ou ajustement du prix de l'entente de service de données pouvant s'appliquer, moyennant un préavis écrit de 30 jours. Si vous continuez de recevoir les services après l'entrée en vigueur d'une telle modification, vous convenez qu'aucune entente écrite additionnelle ou confirmation expresse ne sera nécessaire à l'acceptation de cette modification et, à moins que la loi ne l'interdise, vous renoncez expressément à toute exigence légale d'envoi de préavis et d'acceptation expresse à l'égard de cette modification, sauf celles prévues au présent paragraphe. Vous convenez que vous ne pouvez modifier le présent Engagement et qu'aucun énoncé ou déclaration qui vous est fait, verbalement ou par écrit, par tout agent de ventes, représentant ou employé de Bell ne peut avoir pour effet de modifier le présent Engagement.</p> <p>26. Avis. Bell peut utiliser le courriel, la messagerie texte, le télémarketing, le téléphone, le publipostage, la messagerie vocale ou toute autre méthode permettant raisonnablement de vous informer pour vous envoyer les avis et vous informer de modifications en vertu du présent Engagement, et pour vous renseigner sur les produits et services de Bell et des compagnies de Bell connexes qui, à notre avis, vous intéresseront. Vous convenez de nous aviser promptement de tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou autre information de contact.</p> <p>Toute question relative au service à la clientèle devrait être adressée à nos services clients aux numéros de téléphone ou aux adresses indiqués plus bas. Il est entendu, toutefois, que vous devez nous joindre aux numéros de téléphone indiqués plus bas pour mettre fin à vos services ou au présent Engagement. Tous les avis de procédures juridiques ou lettres relatives à des demandes légales doivent être soumis par écrit à Bell Mobilité, Service juridique, 5099 Creebank Road, Mississauga (Ontario), CANADA L4W 5N2.</p> <p>Résiliation du contrat</p> <p>19. Utilisation du service En outre, vous êtes tenu de vous conformer à l'ensemble des règlements émis ou adoptés par nous à l'égard du service. Bell peut immédiatement suspendre ou résilier l'ensemble ou une partie de vos services, ainsi que le présent Engagement, sans préavis, si elle a des motifs raisonnables de croire qu'il y a contravention à l'une quelconque des présentes dispositions sur l'« utilisation du service ».</p> <p>24. Annulation d e l'Engagement et des services Nous pouvons résilier votre Engagement et les services moyennant un préavis écrit de 30 jours, ou en tout temps sans préavis, si vous omettez de payer tout montant dû à l'échéance, y compris tout dépôt requis, ou si vous enfreignez autrement toute disposition du présent Engagement. Vous devrez payer tout ajustement du prix de l'entente de service et tout ajustement du prix de l'entente de service de données applicable, ainsi que les taxes y afférentes, si nous résiliions le présent Engagement et les services pour cause de non-paiement ou pour autre violation de l'Engagement de votre part.</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
Telus Mobilité	<p>Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS –Québec, Ontario et Colombie-Britannique Québec : http://www.telusmobility.com/fr/QC/service_terms/ Ontario : http://www.telusmobility.com/fr/ON/service_terms/?rqnSel=true Colombie-Britannique (Français) : http://www.telusmobility.com/fr/BC/service_terms/?rqnSel=true Colombie-Britannique (Anglais) : http://www.telusmobility.com/en/BC/service_terms/</p> <p>3. Service prépayé Une carte prépayée peut seulement être utilisée dans le cadre du service prépayé de TELUS. TELUS n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de toute carte prépayée. Lorsque vous déposez le montant que vaut la carte prépayée (voir les directives sur la carte) ou que vous utilisez votre carte de crédit pour faire un dépôt, vous obtenez cette valeur à titre de crédits prépayés déposés dans votre compte TELUS. Les crédits prépayés sont valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la carte prépayée ou, dans le cas de dépôts effectués à l'aide d'une carte de crédit, ils sont valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée au moment du dépôt. Les tarifs de temps d'antenne sont établis au moment du dépôt des crédits prépayés dans votre compte. Les autres tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis. Les crédits prépayés ne sont ni remboursables, ni transférables. À l'expiration de tous les crédits prépayés, votre compte TELUS affichera un solde de zéro.</p> <p>17. Modifications Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).</p> <p>Résiliation du contrat</p> <p>11. Annulation ou suspension du service Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS. TELUS peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris, tout dépôt requis); si TELUS, à son gré, estime que vous représentez un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS, un détaillant TELUS ou tout autre cessionnaire ou si TELUS estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. En cas de cessation de service, quelle qu'en soit la raison, y compris le transfert de votre numéro à un autre fournisseur, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.</p> <p>Modalités applicables en Colombie-Britannique :</p> <p>3. Prepaid Service A prepaid card may only be used with the TELUS prepaid service. TELUS is not responsible for loss, theft or unauthorized use of any prepaid card. When you deposit the prepaid card value (following instructions indicated on the card) or use a credit card to make a deposit, you get the value as prepaid credits in your TELUS account. Prepaid credits are valid for use until expiration indicated on the prepaid card or, in the case of credit card deposits, are valid for use until expiration as communicated to you at the time of deposit. Airtime rates are established at time of deposit of prepaid credits into your account. Other prepaid rates are subject to change without notice. Prepaid credits are non-refundable and non-transferable. Upon expiry of all prepaid credits your TELUS account will show a zero balance for the service.</p> <p>18. Changes These service terms (including any rates and charges) may be changed unilaterally by TELUS from time to time on at least thirty (30) days' notice to you, and such changes shall become effective once you use the service after such thirty (30) day period (which use shall be deemed conclusively to indicate acceptance of such changes).</p> <p>French version:</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>3. Service prépayé Une carte prépayée peut seulement être utilisée dans le cadre du service prépayé de TELUS. TELUS n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de toute carte prépayée. Lorsque vous déposez le montant que vaut la carte prépayée (voir les directives sur la carte) ou que vous utilisez votre carte de crédit pour faire un dépôt, vous obtenez cette valeur à titre de crédits prépayés déposés dans votre compte TELUS. Les crédits prépayés sont valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la carte prépayée ou, dans le cas de dépôts effectués à l'aide d'une carte de crédit, ils sont valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée au moment du dépôt. Les tarifs de temps d'antenne sont établis au moment du dépôt des crédits prépayés dans votre compte. Les autres tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis. Les crédits prépayés ne sont ni remboursables, ni transférables. À l'expiration de tous les crédits prépayés, votre compte TELUS affichera un solde de zéro.</p> <p>17. Langue Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).</p>

Service Internet

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
<p>Bell</p>	<p>Contrat de service - services Bell Internet essentiel, Bell Internet essentiel plus, Bell Internet performance, Bell Internet performance plus, Bell Internet max, Bell Internet Haute vitesse, Bell Internet Haute vitesse Ultra, Bell Internet Intermédiaire et Bell Internet Débutant (le <i>contrat de service</i>) http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category_id=550&content_id=11013</p> <p>3. Frais. Vous reconnaissez que le service vous est fourni sous réserve du paiement, que vous êtes tenu d'effectuer, du tarif mensuel relié au service, des frais d'utilisation, d'installation et(ou) d'activation applicables, des frais relatifs au modem du service (au sens donné à l'article 20), le cas échéant, et des autres frais, s'il en est, ainsi que de l'ensemble des taxes et des frais applicables, qui vous sont indiqués au moment où vous placez votre commande pour le service ou encore qui vous sont occasionnellement indiqués par votre fournisseur de service (collectivement, les <i>frais de service</i>), lesquels frais de service peuvent être modifiés par votre fournisseur de service de temps à autre. Vous trouverez les tarifs et les frais en vigueur sur le site www.bell.ca/accèsinternet. Veuillez noter que les tarifs et les frais affichés sur le site Web précité ne comprennent pas les taxes applicables ni les frais d'interurbain ou les autres frais. Les frais de service et les frais applicables aux parties de mois de service seront calculés proportionnellement, sauf si vous annulez le service tel qu'il est prévu à l'article 4 du présent contrat de service.</p> <p>10. Changements et modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, votre fournisseur de service peut modifier le service, le présent contrat de service, y compris tout autre document qui en fait partie, en tout temps ou de temps à autre, avec ou sans votre consentement ou autorisation, et il peut notamment modifier les frais de service ou tout élément du service ou y mettre fin. Votre fournisseur de service vous avisera à l'avance de toute modification ou de tout changement au présent contrat de service ou de tout changement important apporté au service en affichant l'avis d'un tel changement à l'adresse www.bell.ca/conventions, en vous faisant parvenir un avis par courrier électronique à votre adresse électronique principale Bell Internet ou à une autre adresse de courriel fournie par vous à votre fournisseur de service (auquel cas il vous incombe de vous assurer que cette adresse de courriel demeure valide en tout temps) ou en utilisant tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à votre attention. Vous convenez de consulter périodiquement le contenu de l'adresse www.bell.ca/conventions afin de revoir le présent contrat de service et prendre connaissance de ces modifications. Aucune disposition du présent contrat de service ne saurait être interprétée comme vous obligeant à accepter que le service vous soit fourni après qu'un changement a été apporté ou au présent contrat de service; toutefois, dans la mesure permise par les lois applicables, votre unique recours dans l'éventualité où vous ne désirez pas accepter un tel changement est l'annulation du service (et la résiliation du présent contrat de service), y compris le paiement de frais de service réduits ou différés (tels que décrits à l'article 3) ou d'autres frais pouvant s'appliquer.</p> <p>Si vous continuez d'utiliser le service après qu'un tel changement est mis en œuvre, dans la mesure permise par les lois applicables, une telle utilisation sera réputée constituer votre acceptation de celui-ci et vous reconnaissez expressément qu'aucune convention écrite ou reconnaissance expresse n'est nécessaire pour accepter ce changement.</p> <p>Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion et sans obtenir votre consentement, migrer le service qu'il vous fournit vers un autre réseau ou une autre plate-forme ou changer ses fournisseurs lorsque cela devient nécessaire. Sans restreindre la portée de ce qui précède, votre fournisseur de service peut effectuer cette migration ou ce changement de fournisseur afin de maintenir, de mettre à jour ou d'améliorer le rendement du service et des autres produits qui vous sont fournis en vertu des présentes, pour s'assurer de la continuité du service et de l'intégrité de son réseau, et(ou) pour respecter au besoin les exigences des fabricants. Vous reconnaissez expressément que cette migration ou ce changement ne constitue pas une modification ou un changement important au présent contrat de service ni au service.</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>Vous reconnaissez que vous ne pouvez pas changer le présent contrat de service et qu'aucun préposé au service à la clientèle ou représentant commercial de votre fournisseur de service n'est autorisé à modifier les modalités du présent contrat de service de quelque manière que ce soit, verbalement ou par écrit, à moins que cela n'ait été expressément approuvé par écrit par votre fournisseur de service.</p> <p>5. Résiliation et suspension de compte par votre fournisseur de service. Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion, résilier le présent contrat de service moyennant un avis de trente (30) jours, ou suspendre le service en tout temps en vous donnant un avis. Votre fournisseur de service peut, à sa seule discrétion, annuler, suspendre ou restreindre le service et votre compte (sans réduction des frais de service mensuels applicables au service) ou résilier le présent contrat de service, en tout temps sans avis, si :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. l'exploitation ou l'efficacité du service est diminuée par l'utilisation de votre compte ou du service; ii. un montant que vous devez à votre fournisseur de service est en souffrance; ou iii. il existait ou est survenu un manquement de votre part ou de la part d'un autre utilisateur à une modalité du présent contrat de service ou à un document ou une politique en faisant partie intégrante (y compris, notamment, la politique d'utilisation acceptable). <p>Si votre fournisseur de service résilie le présent contrat de service par suite d'un manquement à celle-ci de votre part, des frais de service réduits ou différés peuvent vous être facturés (tel qu'il est indiqué à l'article 3). Dans le cas d'une suspension de compte pour l'une des raisons précitées, des frais de service de 175 \$ seront imputés à votre compte. Si votre compte est suspendu et que le problème n'a pas été réglé dans un délai de huit (8) jours de la date de suspension, le service peut être interrompu, auquel cas, les frais d'installation et(ou) d'activation alors applicables s'appliqueront si vous désirez reprendre votre abonnement au service.</p>
<p>Shaw Cable</p>	<p>Joint Terms of Service http://www.shaw.ca/en-ca/AboutShaw/TermsOfUse/JointTermsOfService.htm</p> <p>Preamble By using any of Shaw's services*, including its cable, Internet and/or digital phone services and any services related to these (collectively or individually, the "Services") provided by any of Shaw Cablesystems G.P., Shaw Telecom G.P. or its or their partners and/or associates (collectively, "Shaw"), you agree to the following terms and conditions of service (the "Terms of Service"):</p> <p>These Terms of Service constitute the agreement between Shaw ("Shaw" or "our") and the customer ("you" or "your") subscribing to all or any of the Services.</p> <p>Shaw may change portions of this Agreement from time to time upon reasonable notice to you. Shaw will post notice of any changes made to the Agreement on line at www.shaw.ca. Shaw may also advise you of such changes by sending you an electronic mail message at your user address or mailing notification by Canada Post to the address shown on your account with Shaw. All changes will take effect at least 30 days but not more than 90 days after the date we provide notice that the Agreement is changed.</p> <p>YOUR NONTERMINATION OR CONTINUED USE OF THE SERVICES AFTER THE EFFECTIVE DATE OF ANY CHANGES MADE CONSTITUTES YOUR ACCEPTANCE OF THIS AGREEMENT AS MODIFIED BY SUCH CHANGES.</p> <p>In addition to the terms contained in this Agreement, this Agreement is also subject to the terms and conditions of Shaw's Acceptable Use Policies found at www.shaw.ca applicable to the Services or as may be required by statute or regulation.</p> <p>*The details of the various Services packages, including other products and services offered by Shaw, can be found on our web site at www.shaw.ca. Shaw may, at its discretion, make changes to the Services from time to time, including changing Services fees or the sequence of Cable Services, introduce and/or substitute new basic and tier packages of Cable Services and change the Services in and prices of existing packages of Cable Services.</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>5. Payment Terms You agree to pay Shaw the total charges for use of the Services, including, without limitation: fees applicable to installation; Rental Equipment rental or deposits; processing fees, costs incurred by Shaw and interest charges, if your account is past due; service calls; toll or long distance uses; calling cards; directory assistance uses; pay-per-view; video on demand uses; plus any applicable federal, provincial or regulatory taxes or surcharges, incurred in connection with the use of the Services (as all such fees may be changed from time to time).</p> <p>10. Shaw-Initiated Termination or Suspension</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Shaw may restrict, block, suspend or terminate all or any part of the Services immediately where you: <ol style="list-style-type: none"> a. fail to make timely payment on your account for the Services and such failure continues for more than two months; b. become bankrupt or otherwise insolvent; c. fail to provide Shaw with reasonable entry and access to install, inspect, repair, replace or to perform necessary maintenance on the Rental Equipment, or Shaw's facilities or network; d. are in breach of any term or condition of this Agreement or of Shaw's Acceptable Use Policy applicable to the Services that you subscribe to; or e. if you relocate, alter, abuse or disconnect the Rental Equipment. 2. For the situations listed above, Shaw will attempt to notify you using the information shown on your account stating the reason and date scheduled for the suspension or termination. 3. Despite the above, Shaw will not provide you notice of a proposed restriction, block, suspension or termination: <ol style="list-style-type: none"> a. if immediate action must be taken to protect Shaw's facilities, Rental Equipment, or network, or if suspension is required by legal requirement, court order, ordinance or regulatory authority; b. if Shaw believes that extreme circumstances exist, or that there is an abnormal risk of loss involved in delaying the suspension or termination; c. if you misuse or abuse or permit others to misuse or abuse the Services for purposes that are contrary to law, this Agreement or Shaw's Acceptable Use Policy applicable to the Services you subscribe to; or d. in an emergency situation. <p>if all or any part of the Services are restricted, blocked, suspended or terminated for cause, Shaw is not obligated to restore the Services. If Shaw agrees to restore your Services, a reconnection service charge may be applied. If you are a Shaw Digital Phone subscriber, Shaw cannot guarantee the availability or resumption of any previous telephone numbers following a suspension or termination of the Services</p>
<p>Vidéotron</p>	<p>Contrat de services de télécommunications résidentielles http://www.videotron.com/services/static/contrats/contract-res_fr.pdf</p> <p>Préambule Le Client reconnaît et accepte que les présents termes et conditions puissent être modifiés de temps à autre par Vidéotron conformément au paragraphe 61 du présent Contrat. Une version à jour des présents termes et conditions peut être obtenue sur le site Internet de Vidéotron à l'adresse www.videotron.com ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la facture du Client. Cette version à jour du Contrat aura préséance sur toute autre version.</p> <p>8.6 Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier le contrat lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations en vertu du Contrat. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation du Contrat, Vidéotron donnera au Client un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts raisonnables, qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau du Transporteur ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi. Cet avis doit indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> le motif de l'interruption ou de la résiliation projetée; <input type="checkbox"/> tout montant dû à Vidéotron, le cas échéant; <input type="checkbox"/> la date projetée de l'interruption ou de la résiliation;

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="500 233 1484 289">☐ la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client est en défaut de paiement);<li data-bbox="500 289 938 317">☐ les Frais applicables, le cas échéant;<li data-bbox="500 317 1484 373">☐ toute charge applicable au débranchement ou au rétablissement des Services, le cas échéant. <p data-bbox="451 407 1484 842">61. Les termes et conditions du présent Contrat pourront être modifiés de temps à autre par Vidéotron. La version à jour du présent Contrat sera affichée sur le site de Vidéotron à www.videotron.com. Une version à jour écrite du Contrat pourra être demandée au Service à la Clientèle Résidentielle de Vidéotron dont les coordonnées apparaissent sur la facture du Client. Cette version à jour ainsi que la facture la plus récente transmise au Client auront préséance sur toute autre version du Contrat. Nonobstant ce qui précède, toute modification au Contrat ayant une conséquence sur le Prix des Services de base ou toute modification à des dispositions importantes du présent Contrat sera transmise par écrit au Client. Dans un tel cas, le Client pourra, au plus tard dans les trente (30) jours suivants l'avis écrit de Vidéotron, mettre fin au Service de base affecté par la modification, et ce, sans Frais autres que les sommes dues pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Pour plus de certitude, aucun avis ne sera requis aux termes du présent paragraphe lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de Vidéotron de façon importante et défavorable au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi.</p>

Télédistribution

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
Bell	<p>CONTRAT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN VIGUEUR LE 1 juillet, 2008 http://www.bell.ca/web/tv/fr/all_regions/pdfs/residential_customer.pdf</p> <p>3. Modalités et conditions – Renseignements généraux</p> <p>Les politiques et les pratiques stipulées dans ce contrat régissent la prestation de la Programmation à votre endroit. ExpressVu se réserve le droit de modifier en tout temps les modalités et les conditions décrites dans OTT_LAW\ 1893649\2 ce contrat, incluant les taux, les frais et la Programmation. ExpressVu vous avisera de toutes modifications ainsi que de leur date d'entrée en vigueur afin de vous permettre d'annuler votre abonnement en cas de désaccord, ceci étant votre seul et unique recours. L'avis de modification, lequel peut être joint à votre relevé ou à toute autre correspondance, peut vous être fourni au moyen d'une copie du contrat modifié ou en vous signalant les modalités et les conditions ayant été modifiées ou ajoutées. Il est recommandé de visiter périodiquement notre site Web car les modalités et les conditions du présent contrat pourraient être modifiées de temps à autre. Si vous n'annulez pas votre abonnement dans un délai de 30 jours suivant la date de l'avis de modification au contrat et/ou si vous continuez de recevoir la Programmation, vous serez réputé avoir accepté les modifications. En cas de changement apporté au contenu de la Programmation, vous convenez que nous ne sommes aucunement obligés d'ajouter ou de remplacer quelconque Programmation éliminée, réorganisée ou autrement modifiée, ni de vous rembourser ou de vous accorder un crédit en conséquence. Les dispositions stipulées au présent contrat continueront de s'appliquer à toute question émanant de cette relation après la résiliation ou l'annulation du présent contrat.</p> <p>Tarifs et frais</p> <p><i>a) Introduction</i></p> <p>Les tarifs et les frais sont facturés conformément aux modalités et aux conditions du présent contrat. ExpressVu se réserve le droit de vous facturer, en tout temps, avec un préavis, d'autres frais et tarifs ou de modifier les frais et les tarifs en vigueur (Voir également l'article 3). Nos tarifs et nos frais liés à la Programmation sont disponibles sur demande auprès du centre de service à la clientèle. Pour toute question à cet égard, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle. Vous pouvez aussi communiquer avec l'organisme de réglementation régissant les radiodiffuseurs au Canada, le CRTC, en lui écrivant (avec copie à ExpressVu) à l'adresse suivante: CRTC, Ottawa, Ontario, K1A 0N2.</p> <p>CONTRAT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN VIGUEUR LE 1 septembre 2006</p> <p>3. Renseignements généraux sur nos modalités et conditions</p> <p>Les politiques et pratiques mentionnées dans ce contrat régissent la prestation de la Programmation à votre endroit. ExpressVu se réserve le droit de modifier en tout temps les modalités et conditions décrites dans ce contrat. ExpressVu vous avisera de toute modification ou changement important et de la date d'entrée en vigueur du changement ou modification afin de vous permettre d'annuler votre abonnement en cas de désaccord. L'avis de modification peut être joint à votre relevé ou vous être envoyé par tout autre avis écrit pouvant être porté à votre attention. Il est recommandé de visiter périodiquement notre site Web, car les modalités et conditions de ce contrat pourraient être modifiées de temps à autre. L'avis de modification peut être fourni au moyen d'une version entièrement nouvelle du contrat ou par l'indication des modalités et conditions ayant été modifiées ou ajoutées. En omettant d'annuler votre abonnement dans un délai de sept (7) jours après qu'ExpressVu ait rendu disponible un avis de modification au contrat et/ou si vous continuez de recevoir la Programmation, vous signifiez par ce fait votre acceptation des modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous nous réservons le droit de changer à tout moment, avec ou sans avis, la Programmation que nous offrons ainsi que nos frais ou tarifs. Dans le cas d'un changement au contenu de la Programmation, vous convenez que nous ne sommes aucunement obligés de remplacer quelque</p> <p>Programmation éliminée, réorganisée ou autrement modifiée ni d'y ajouter des éléments. Vous</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>comprenez et acceptez que vous n'aurez droit à aucun remboursement en raison de la modification du contenu de quelque Programmation. Les présentes dispositions continueront de s'appliquer à toute question concernant cette relation après la résiliation ou l'annulation du présent contrat.</p> <p>6. Tarifs et frais<i>a) Introduction</i> Les tarifs et les frais sont facturés conformément aux modalités et conditions du présent contrat. ExpressVu se réserve le droit de facturer en tout temps d'autres frais ou de modifier les frais et tarifs en vigueur, mais nous vous aviserons de tout changement de cet ordre. Nos tarifs et nos frais reliés à la Programmation sont disponibles sur demande auprès du centre de service à la clientèle. Si vous avez des questions sur nos tarifs ou nos frais, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle. Vous pouvez aussi communiquer avec l'organisme de réglementation régissant les radiodiffuseurs au Canada, le CRTC, en lui écrivant (avec copie à ExpressVu) à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa, Ontario, K1A 0N2.</p> <p>10. Autres dispositions <i>a) Lois applicables et application</i></p> <p>ExpressVu est une entreprise assujettie à la réglementation fédérale, et donc, le présent contrat et toute question relative à sa validité, son contenu, son exécution et son application sera régie par les lois et les règlements fédéraux en vigueur et seulement les lois et les règlements provinciaux s'y appliquant. Les dispositions du présent contrat peuvent être amendées, modifiées ou résiliées si ces lois ou ces règlements l'exigent. Chaque disposition du présent contrat sera interprétée comme séparable et divisible de toutes les autres dispositions et le caractère exécutoire d'une disposition, ou une partie de celle-ci, ne limite pas la force exécutoire, en tout ou en partie, de toute autre disposition de ce contrat. Si quelconque disposition du présent contrat est déclarée illégale ou incompatible avec une loi ou un règlement applicable, elle peut être révoquée ou modifiée sans que cela ait pour effet d'invalider les autres dispositions du contrat. Le terme « y compris » veut dire y compris sans limitation.</p>
<p>Shaw Cable</p>	<p>Joint Terms of Service http://www.shaw.ca/en-ca/AboutShaw/TermsOfUse/JointTermsOfService.htm</p> <p>Preamble By using any of Shaw's services*, including its cable, Internet and/or digital phone services and any services related to these (collectively or individually, the "Services") provided by any of Shaw Cablesystems G.P., Shaw Telecom G.P. or its or their partners and/or associates (collectively, "Shaw"), you agree to the following terms and conditions of service (the "Terms of Service"):</p> <p>These Terms of Service constitute the agreement between Shaw ("Shaw" or "our") and the customer ("you" or "your") subscribing to all or any of the Services.</p> <p>Shaw may change portions of this Agreement from time to time upon reasonable notice to you. Shaw will post notice of any changes made to the Agreement on line at www.shaw.ca. Shaw may also advise you of such changes by sending you an electronic mail message at your user address or mailing notification by Canada Post to the address shown on your account with Shaw. All changes will take effect at least 30 days but not more than 90 days after the date we provide notice that the Agreement is changed.</p> <p>YOUR NONTERMINATION OR CONTINUED USE OF THE SERVICES AFTER THE EFFECTIVE DATE OF ANY CHANGES MADE CONSTITUTES YOUR ACCEPTANCE OF THIS AGREEMENT AS MODIFIED BY SUCH CHANGES.</p> <p>In addition to the terms contained in this Agreement, this Agreement is also subject to the terms and conditions of Shaw's Acceptable Use Policies found at www.shaw.ca applicable to the Services or as may be required by statute or regulation.</p> <p>*The details of the various Services packages, including other products and services offered by Shaw, can be found on our web site at www.shaw.ca. Shaw may, at its discretion, make</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>changes to the Services from time to time, including changing Services fees or the sequence of Cable Services, introduce and/or substitute new basic and tier packages of Cable Services and change the Services in and prices of existing packages of Cable Services.</p> <p>5. Payment Terms</p> <p>1. You agree to pay Shaw the total charges for use of the Services, including, without limitation: fees applicable to installation; Rental Equipment rental or deposits; processing fees, costs incurred by Shaw and interest charges, if your account is past due; service calls; toll or long distance uses; calling cards; directory assistance uses; pay-per-view; video on demand uses; plus any applicable federal, provincial or regulatory taxes or surcharges, incurred in connection with the use of the Services (as all such fees may be changed from time to time).</p> <p>10. Shaw-Initiated Termination or Suspension</p> <p>4. Shaw may restrict, block, suspend or terminate all or any part of the Services immediately where you:</p> <ol style="list-style-type: none"> fail to make timely payment on your account for the Services and such failure continues for more than two months; become bankrupt or otherwise insolvent; fail to provide Shaw with reasonable entry and access to install, inspect, repair, replace or to perform necessary maintenance on the Rental Equipment, or Shaw's facilities or network; are in breach of any term or condition of this Agreement or of Shaw's Acceptable Use Policy applicable to the Services that you subscribe to; or if you relocate, alter, abuse or disconnect the Rental Equipment. <p>5. For the situations listed above, Shaw will attempt to notify you using the information shown on your account stating the reason and date scheduled for the suspension or termination.</p> <p>6. Despite the above, Shaw will not provide you notice of a proposed restriction, block, suspension or termination:</p> <ol style="list-style-type: none"> if immediate action must be taken to protect Shaw's facilities, Rental Equipment, or network, or if suspension is required by legal requirement, court order, ordinance or regulatory authority; if Shaw believes that extreme circumstances exist, or that there is an abnormal risk of loss involved in delaying the suspension or termination; if you misuse or abuse or permit others to misuse or abuse the Services for purposes that are contrary to law, this Agreement or Shaw's Acceptable Use Policy applicable to the Services you subscribe to; or in an emergency situation. <p>if all or any part of the Services are restricted, blocked, suspended or terminated for cause, Shaw is not obligated to restore the Services. If Shaw agrees to restore your Services, a reconnection service charge may be applied. If you are a Shaw Digital Phone subscriber, Shaw cannot guarantee the availability or resumption of any previous telephone numbers following a suspension or termination of the Services</p>
<p>Videotron</p>	<p>Contrat de services de télécommunications résidentielles http://www.videotron.com/services/static/contrats/contract-res_fr.pdf</p> <p>Préambule</p> <p>Le Client reconnaît et accepte que les présents termes et conditions puissent être modifiés de temps à autre par Vidéotron conformément au paragraphe 61 du présent Contrat. Une version à jour des présents termes et conditions peut être obtenue sur le site Internet de Vidéotron à l'adresse www.videotron.com ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la facture du Client. Cette version à jour du Contrat aura préséance sur toute autre version.</p> <p>61. Les termes et conditions du présent Contrat pourront être modifiés de temps à autre par Vidéotron. La version à jour du présent Contrat sera affichée sur le site de Vidéotron à www.videotron.com. Une version à jour écrite du Contrat pourra être demandée au Service à la</p>

COMPAGNIE	CLAUSES CONTRACTUELLES
	<p>Clientèle Résidentielle de Vidéotron dont les coordonnées apparaissent sur la facture du Client. Cette version à jour ainsi que la facture la plus récente transmise au Client auront préséance sur toute autre version du Contrat. Nonobstant ce qui précède, toute modification au Contrat ayant une conséquence sur le Prix des Services de base ou toute modification à des dispositions importantes du présent Contrat sera transmise par écrit au Client. Dans un tel cas, le Client pourra, au plus tard dans les trente (30) jours suivants l'avis écrit de Vidéotron, mettre fin au Service de base affecté par la modification, et ce, sans Frais autres que les sommes dues pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Pour plus de certitude, aucun avis ne sera requis aux termes du présent paragraphe lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de Vidéotron de façon importante et défavorable au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi.</p> <p>8.6 Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier le contrat lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations en vertu du Contrat. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation du Contrat, Vidéotron donnera au Client un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts raisonnables, qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau du Transporteur ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi. Cet avis doit indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> le motif de l'interruption ou de la résiliation projetée;<input type="checkbox"/> tout montant dû à Vidéotron, le cas échéant;<input type="checkbox"/> la date projetée de l'interruption ou de la résiliation;<input type="checkbox"/> la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client est en défaut de paiement);<input type="checkbox"/> les Frais applicables, le cas échéant;<input type="checkbox"/> toute charge applicable au débranchement ou au rétablissement des Services, le cas échéant.

Carte de crédit

INSTITUTION FINANCIÈRE	CLAUSES CONTRACTUELLES
<p>Banque de Montréal (BMO)</p>	<p>Convention régissant l'usage de la carte de crédit Mastercard Mosaik BMO : http://www3.bmo.com/mosaik_images/acquisition/french/doc/MosaikCardholderAgreement_FR.pdf</p> <p>3. LIMITE DE CRÉDIT La limite de crédit totale de votre Compte s'applique sans égard au nombre de Cartes qui peuvent être émises pour votre Compte. Vous ne devez pas dépasser votre limite de crédit, sauf si nous vous en donnons le droit. Votre limite de crédit figure sur le Portecarte et sur votre relevé de Compte. Nous pouvons modifier votre limite de crédit en tout temps sans préavis.</p> <p>12. AVANTAGES ET SERVICES LIÉS À LA CARTE Nous pouvons vous offrir des avantages et des services liés à la Carte, lesquels sont assortis de leurs propres modalités. Si vous acceptez toute autre caractéristique ou tout autre service rattachés à la Carte, nous vous communiquerons les modalités s'y rapportant. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service lié à la Carte que nous offrons directement en tout temps, sans préavis. De temps à autre, dans la mesure autorisée par la loi, vous pouvez recevoir de l'information sur nos produits et services et sur d'autres produits et Services offerts par des tiers choisis, y compris nos sociétés affiliées. Nous ne sommes aucunement responsables pour les produits ou les services que nous ou nos sociétés affiliées n'offrons pas directement.</p> <p>22. MODIFICATIONS Nous pouvons modifier le contenu des présentes ou du Portecarte (p. ex., taux d'intérêt et frais) en envoyant, conformément aux dispositions de la loi, un avis écrit. Toute modification ainsi apportée peut s'appliquer au solde de votre Compte au moment où la modification est apportée et au solde du Compte par suite de la modification. Si votre relevé nous est retourné en raison d'une adresse incorrecte, nous ne vous ferons parvenir aucun autre relevé jusqu'à ce que vous nous informiez de votre nouvelle adresse. Il vous incombe de nous fournir ce renseignement.</p>
<p>Banque Royale du Canada (RBC)</p>	<p>CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE VISA* RBC BANQUE ROYALE http://www.rbcbanqueroyale.com/RBC:Sgsbh171A8cAGPB GhDE/cartes/documentation/ch_agreements/ch_agreement.html</p> <p>Modification des avantages et services L'acceptation de la présente convention signifie que vous avez demandé les avantages et les services qui accompagnent automatiquement les cartes Visa. Les caractéristiques offertes varient selon le type de carte Visa. Certaines de ces caractéristiques sont décrites dans les pages qui suivent. Le dossier de bienvenue que vous recevrez avec votre carte Visa vous renseignera sur les avantages et les services dont vous pouvez vous prévaloir. Nous nous réservons le droit de modifier ces caractéristiques en tout temps.</p> <p>Modification de la limite de crédit Nous nous réservons le droit de modifier votre limite de crédit à notre gré. Votre limite de crédit actuelle et votre crédit disponible sont indiqués sur votre relevé Visa. S'il vous arrive souvent d'effectuer vos paiements en retard – ou de ne pas les faire du tout, nous pouvons réduire votre limite de crédit. Nous pouvons également l'augmenter au moment de notre choix, et ce, sans préavis.</p> <p>Modification de la présente convention Nous nous réservons le droit de modifier la présente convention en tout temps. Le cas échéant, nous vous en informerons au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des modifications. Si vous utilisez votre carte Visa ou votre numéro de compte Visa pour une opération, ou si un solde est en souffrance après la modification de la présente convention, nous considérerons que vous acceptez les modifications apportées à la convention. Les avantages et les services que nous offrons aux titulaires de cartes Visa sont régis par des termes et conditions que nous pouvons modifier en tout temps, sans préavis.</p>

	<p>Modification de frais de copie de reçu : Si vous demandez une copie d'un reçu d'opération, aucun frais ne seront perçus si l'opération est inscrite sur votre relevé <i>Visa</i> courant. Sinon, des frais de 2 \$ par copie seront imputés à votre compte <i>Visa</i>. Les copies de reçu ne sont pas toujours fournies lorsqu'il s'agit d'achats réglés au moyen de votre carte <i>Visa</i> et de votre NIP.</p> <p>Dans le cas de la carte <i>Visa</i> Or en dollars US, ces frais sont exprimés en dollars US.</p> <p>Le montant des frais peut changer. Le cas échéant, nous vous en aviserons à l'avance. Si nous avons recours à une agence de recouvrement ou à un cabinet d'avocats pour percevoir ou tenter de percevoir les montants que vous nous devez, vous devrez acquitter tous nos frais, y compris les honoraires professionnels et les frais judiciaires.</p> <p>Résiliation de la présente convention Nous pouvons décider de mettre fin à la présente convention en tout temps, sans préavis. Le cas échéant, vous devrez payer tous les montants exigibles inscrits à votre compte <i>Visa</i>, cesser d'utiliser votre carte <i>Visa</i> et nous retourner celle-ci. Nous pouvons aussi prélever les montants exigibles de tout autre compte que vous détenez avec nous, et les utiliser pour régler le montant dû au titre de votre compte <i>Visa</i>, et ce, sans préavis.</p> <p>Vous pouvez, vous aussi, mettre fin à la présente convention en nous en avisant. Nous pouvons exiger que vous le fassiez par écrit. La présente convention demeurera en vigueur jusqu'à ce que vous ayez acquitté intégralement le montant à payer sur votre compte <i>Visa</i>.</p>
<p>Banque Toronto Dominion (TD)</p>	<p>Convention Carte de crédit VISA TD : http://www.tdcanadatrust.com/francais/visatd/pdf/fctravel.pdf</p> <p>Préambule</p> <p>Lorsqu'un titulaire de carte ou une personne autorisée par le titulaire de carte signe, active ou utilise la carte ou le compte, cela signifie que le titulaire de carte a reçu et lu le présent contrat et la déclaration qui l'accompagne, lesquels constituent ensemble le contrat intervenu entre la Banque et le titulaire de carte. Nous pouvons vous faire parvenir des modifications ou des versions de remplacement du présent contrat de temps à autre.</p> <p>Paiements : Tous les titulaires de carte sont liés par les modalités du présent contrat; toutefois, il revient au titulaire de carte principal de veiller à ce que les paiements nous parviennent au plus tard à chaque date d'échéance de paiement. Si nous recevons un paiement de votre part après ce que nous considérons comme nos heures normales d'ouverture, ce paiement sera traité comme s'il avait été reçu le jour ouvrable suivant.</p> <p>Nous affecterons les paiements aux éléments du compte dans l'ordre indiqué ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none">a) premièrement, à l'intérêt;b) deuxièmement, aux frais;c) troisièmement, aux avances de fonds;d) quatrièmement, aux achats. <p>Si vous payez plus que votre solde, nous affecterons tout paiement excédentaire aux montants qui ne figurent pas encore sur votre relevé, dans l'ordre indiqué ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none">i) premièrement, aux frais;ii) deuxièmement, aux avances de fonds;iii) troisièmement, aux achats. <p>Nous nous réservons le droit de modifier l'ordre dans lequel nous affectons les paiements. Dans toute catégorie d'éléments, les montants auxquels sont appliqués le taux d'intérêt le plus bas seront payés en premier. Nous pouvons attendre avant de faire valoir nos droits aux termes du présent contrat et nous pouvons accepter des paiements en retard, des paiements partiels et des paiements portant la mention « règlement intégral » ou une mention similaire, sans compromettre les droits que nous avons aux termes du présent contrat ou en vertu de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement tous les montants que le titulaire de carte principal nous doit pour ce</p>

	<p>compte.</p> <p>Renseignements supplémentaires Veuillez prendre connaissance de notre code de protection de la vie privée, « Respect de la confidentialité », pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces dispositions et de nos politiques sur la confidentialité. Visitez notre site à l'adresse www.td.com/francais/privée ou contactez-nous pour en obtenir un exemplaire. Vous reconnaissez que nous pouvons modifier à l'occasion les dispositions sur la confidentialité et notre code de protection de la vie privée pour tenir compte des changements législatifs ou autres. Nous afficherons les dispositions et le code révisés sur le site Web indiqué ci-dessus. Nous pouvons aussi les mettre à la disposition des clients dans nos succursales et autres établissements ou encore vous les faire parvenir par la poste. Vous reconnaissez et déclarez être lié par de telles modifications. Si vous souhaitez retirer votre consentement en vertu de l'une ou l'autre des options de retraits mentionnées ci-dessus, vous pouvez communiquer avec nous, au 1-866-222-3456. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, veuillez lire notre code de protection de la vie privée.</p> <p>Si vous avez un problème ou une plainte Faites-nous part de votre problème ou de votre plainte, de la façon la plus pratique pour vous. Si votre problème est lié à Visa TD ou à une opération figurant sur votre relevé, vous pouvez vous adresser à un représentant du service à la clientèle de Visa TD par téléphone au 1-800-983-8472 (sans frais), par la poste à l'adresse suivante : Visa TD, P.O. Box 300, TD Centre, Toronto (Ontario) M5K 1K6, par télécopieur au 1-877-983-2932, ou par courriel** à customerfeedback@td.com. Pour tout problème touchant un autre service, veuillez vous adresser, de la façon la plus pratique pour vous, à votre succursale ou à l'unité fonctionnelle qui s'occupe de votre compte. Si votre problème n'est pas résolu, le gestionnaire de votre compte vous offrira de confier votre problème à un représentant du Bureau de la haute direction. Toutefois, si vous préférez faire cette démarche vous-même, le gestionnaire de votre compte sera heureux de vous fournir les coordonnées nécessaires. Vous pouvez aussi parler à l'un de nos spécialistes des services bancaires, au 1-888-572-8925, qui veillera à ce qu'un représentant approprié entre en contact avec vous.</p> <p>Si votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman TD, par la poste à l'adresse suivante : Ombudsman TD, P.O. Box 1, TD Centre, Toronto (Ontario) M5K 1A2, ou par téléphone au 1-888-361-0319 (sans frais). Si votre problème demeure encore irrésolu, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), P.O. Box 896, STN Adelaide, Toronto (Ontario) M5C 2K3 ou par téléphone en composant sans frais le 1-888-451-4519.</p> <p>Fin du présent contrat : Nous pouvons mettre fin au présent contrat, ou retirer ou limiter votre droit d'accéder au compte, à tout moment sans préavis. Le titulaire de carte principal peut également mettre fin au présent contrat en nous avisant par écrit. Dans un cas comme dans l'autre, mettre fin au présent contrat ne modifie pas l'obligation du titulaire de carte principal de payer tous les montants exigibles à l'égard du compte, y compris tous les débits préautorisés portés au compte avant que le commerçant n'ait reçu un avis écrit d'annulation de la part d'un titulaire de carte. Si le présent contrat prend fin, vous devez nous retourner toutes les cartes et, si nous vous demandons de le faire, tous les chèques Visa TD émis en faveur de tout titulaire de carte. Dans tous les cas, nous ou notre mandataire pouvons en prendre possession. Quand le présent contrat prend fin, les avantages, les services et les couvertures prennent automatiquement fin ou peuvent être annulés ou modifiés à notre gré.</p>
--	---

Compte bancaire personnel

INSTITUTION FINANCIÈRE	CLAUSES CONTRACTUELLES
<p>Banque de Montréal (BMO)</p>	<p>Conventions relatives aux services bancaires courants- Section I : Convention de compte de particulier http://www4.bmo.com/vgn/images/3373EverydayBankingAgreementsJan08FR.pdf</p> <p>1. Conditions générales [...]</p> <p>Nous pouvons modifier ou résilier la présente convention de compte en tout temps. Vous acceptez les modifications apportées à la présente convention de compte de particulier au moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada.</p> <p>b. Intérêts Nous nous réservons le droit de modifier les taux d'intérêt ou les conditions, ou les deux, de temps à autre. Vous pouvez prendre connaissance des taux et des conditions en vigueur à n'importe quelle succursale de la Banque et par le biais de notre site Internet au www.bmo.com.</p> <p>f. Frais Nous pouvons imposer des frais pour nos services et débiter votre compte du montant de ces frais.</p> <p>Nous nous réservons le droit de modifier ces frais de temps à autre.</p> <p>Les frais de service et les tarifs applicables aux comptes en dollars américains sont imputés en dollars américains.</p> <p>À moins que vous n'ayez expressément conclu avec nous une convention distincte relative au découvert, votre compte ne doit jamais être à découvert. Tel qu'indiqué dans nos succursales, des frais de 5,00 \$ (plus intérêts au taux d'intérêt de découvert) seront facturés pour chaque transaction de débit lorsque votre compte est à découvert. Vous devez combler les découverts et régler les frais d'intérêt sur demande. Nous nous réservons le droit de modifier les taux d'intérêt et les conditions de temps à autre.</p> <p>III. Convention de Réserve-crédit personnelle/ Privilège de découvert occasionnel</p> <p>4) Résiliation de la convention</p> <p><input type="checkbox"/> Il est entendu que vous ou nous pouvons résilier la présente convention, moyennant un avis écrit à l'autre partie. Cependant, la résiliation de la présente convention ne vous dégage nullement des obligations que vous pourriez avoir envers nous en vertu de la présente convention, tant que le solde débiteur de votre compte n'est pas payé en entier.</p> <p><input type="checkbox"/> Nous pouvons modifier ou résilier la présente convention en tout temps. Vous acceptez les changements apportés à la convention au moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada.</p>
<p>Banque Royale du Canada (RBC)</p>	<p>Convention avec le client- Compte de dépôt personnel: https://www.rbcbanqueroyle.com/banqueendirect/servicech/disclosures/part3.html</p> <p>1. Définitions Les définitions suivantes s'appliquent à la présente convention avec le client : « vous », « votre » et « vos » désigne la personne qui a signé la Carte de signature ; « nous », « notre » et « nos » désigne la Banque Royale du Canada si le Compte est tenu à la Banque, la SHBR si le Compte est tenu à la SHBR et le Trust Royal si le Compte est tenu au Trust Royal.</p>

	<p>On entend également par : [...]</p> <p>« Convention » désigne la présente Convention avec le client, telle que modifiée de temps à autre, qui régit l'utilisation de votre Compte ;</p> <p>6. Utilisation du Compte : a) Vous vous engagez à ne pas consentir à titre de sûreté en faveur de qui que ce soit (à l'exception de la Banque, de la SHBR ou du Trust Royal) les fonds détenus dans un Compte, soit par cession, hypothèque, transfert ou autrement. b) Vous confirmez que vous n'avez pas d'activités inappropriées ou illégales, et que vous n'êtes pas lié à de telles activités, et que vous n'avez pas de liens avec une entreprise que nous pourrions définir, à notre gré, comme une entreprise assujettie à des restrictions. Vous convenez que la Loi sur le recyclage des produits de la Déclarations et conventions concernant les Comptes de dépôt personnels 45 criminalité (blanchiment d'argent) et le financement des activités terroristes et ses Règlements, qui peuvent être modifiés de temps à autre, s'appliquent à l'exploitation de vos Comptes et que nous adopterons, au besoin, des politiques et des procédures répondant aux exigences de production de relevés, de vérification de l'identité du client et de tenue de registres de la loi. Vous vous engagez à vous conformer à toutes ces politiques et procédures, s'il y a lieu, et reconnaissez que ces politiques et procédures pourraient être plus strictes que les exigences de la loi ou des règlements. Vous convenez que le Compte ne doit pas être utilisé par un tiers ni pour le Compte d'un ou de plusieurs tiers, sans notre autorisation écrite préalable.</p> <p>8. Avis de changement : Nous pouvons changer les taux d'intérêt, les frais et les autres conditions d'exploitation d'un Compte de façon périodique comme il est décrit ci-dessous :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Vous recevrez un préavis d'au moins 30 jours avant toute modification apportée à la présente Convention. b. Nous vous informerons des changements apportés aux taux d'intérêt applicables aux fonds en dépôt dans un Compte (et la manière de calculer l'intérêt que nous vous verserons sur ces fonds) en affichant des avis écrits dans la Succursale. c. Nous vous informerons de toute majoration des frais d'administration ou des nouveaux frais d'administration applicables au Compte : <ol style="list-style-type: none"> i. au moyen de relevés affichés dans la Succursale et dans nos GAB au moins 60 jours avant la date d'entrée en vigueur des changements, ou ii. au moyen d'avis accompagnant les Relevés de compte (si votre Compte en est assorti) au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de ces changements. d. Nous vous aviserons de toute modification apportée au taux d'intérêt applicable aux découverts de la manière définie en a) ou b) ci-dessus. <p>Si vous utilisez un Compte ou que vous avez des fonds en dépôt dans ce Compte après la date d'effet d'une modification, cela signifiera que vous avez accepté la modification effectuée.</p>
<p>Banque Toronto Dominion (TD)</p>	<p>Modalités des services financiers : http://www.tdcanadatrust.com/francais/comptes/MSF.pdf</p> <p>A- Définitions</p> <p>[...]</p> <p>Limite - Le montant maximum que vous pouvez retirer ou recevoir à titre d'avance de fonds chaque jour ou chaque semaine par l'entremise d'une Machine et toute autre limite que nous pouvons fixer périodiquement pour toute autre opération ou tout autre service. Nous pouvons établir ou modifier votre limite de temps à autre sans préavis.</p> <p>Limite de protection - Le montant maximum que vous pouvez tirer à découvert sur votre compte protégé. Sur préavis, nous pouvons périodiquement établir ou modifier votre limite de protection.</p> <p>1. Frais de service - Nous facturerons nos frais de service en vigueur pour la prestation des</p>

	<p>services que vous aurez demandés. Veuillez consulter notre document sur nos frais de service actuels. Vous paierez les frais de service de toute autre institution financière qui seront engagés relativement à tout service que vous utiliserez. Nous pouvons prélever de votre compte tous les frais de service applicables dans la devise de votre compte. Si vous n'avez pas suffisamment de fonds dans votre compte pour couvrir les frais de service, ils pourront être prélevés sur un autre de vos comptes ouverts chez nous. Nos frais de service sont assujettis à des changements de temps à autre dont nous vous informerons en vous envoyant un avis ou en les affichant dans nos succursales. Si vous fermez un compte du Service Sélect ouvert avant le 1er mars 2001 à La Banque TD ou un compte du Service bancaire privé au cours de la période de six mois suivant la demande d'ouverture du compte ou au cours de la période de six mois précédant la date anniversaire annuelle, vous paierez un montant équivalant aux frais mensuels du compte pour la période de six mois (moins les frais déjà payés pour cette période). Vous nous autorisez à prélever tous frais impayés sur votre compte ou sur votre compte <i>Visa</i> TD.</p> <p>3. Intérêts - Nous vous facturerons des intérêts au taux convenu au moment de votre acceptation de la protection contre les découverts (ou tel qu'il peut être modifié de temps à autre) sur tout montant à découvert imputé à votre compte protégé à partir de la date du découvert ou de la facturation jusqu'à ce que vous l'ayez remboursé. Les intérêts sont calculés quotidiennement, composés et exigibles mensuellement, non à l'avance. Les intérêts continuent d'être payables par vous tant avant qu'après :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Que nous en exigeons le paiement en entier;<input type="checkbox"/> Que vous manquez à l'une des dispositions de la présente section D;<input type="checkbox"/> Qu'un jugement ait été rendu contre vous. <p>10. Renseignements sur les intérêts - Les intérêts sont versés sur les comptes à des taux qui peuvent varier de temps à autre. Les taux d'intérêt et la façon dont ces taux sont calculés et déterminés peuvent changer. Nos taux actuels sont accessibles à nos succursales ou au moyen de nos services bancaires téléphoniques et électroniques. Tout changement sera annoncé par l'affichage d'un avis dans nos succursales. Si vous avez un compte qui porte intérêt, il se pourrait que vous ne receviez pas d'intérêt si vos soldes baissent en-dessous de certains seuils. Consultez notre document relatif aux intérêts.</p> <p>11. Modifications à la présente Convention et à nos frais de service - Nous pouvons modifier de temps à autre les dispositions de la présente Convention et les frais pour l'utilisation des services, y compris l'utilisation de la carte. Nous vous aviserons, ou si vous possédez un compte conjoint, nous aviserons l'un ou l'autre d'entre vous de toute modification :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ·En vous transmettant un avis par le même moyen utilisé pour vous envoyer votre relevé de compte (à votre adresse indiquée dans nos registres); ou<input type="checkbox"/> ·En affichant un avis dans toutes les succursales TD. Si nous vous postons un avis, nous le considérerons comme ayant été reçu par vous cinq jours après son envoi. <i>Si vous gardez une carte (y compris le renouvellement ou le remplacement d'une carte) ou si vous utilisez celle-ci, le code ID de connexion, le NIP, le mot de passe ou un service, après l'envoi ou l'affichage d'un avis, nous considérerons que vous acceptez la date d'entrée en vigueur mentionnée dans l'avis.</i> <p>Vous reconnaissez par la présente que nous pouvons modifier à l'occasion cette convention et notre Code de protection de la vie privée pour tenir compte de changements législatifs ou autres. Nous publierons le Code et la convention révisés à l'adresse Web ci-dessus. Nous pouvons aussi les rendre disponibles dans nos succursales ou autres établissements, ou encore vous les faire parvenir par la poste. Vous reconnaissez et déclarez être liés par de telles modifications. Si vous souhaitez retirer votre consentement en vertu de l'une ou l'autre des options de retrait prévues par les présentes, vous pouvez communiquer avec nous au numéro suivant 1 866 233 2323. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, veuillez prendre connaissance de notre Code de protection de la vie privée.</p>
--	---

ANNEXE C

AVIS DE MODIFICATION

Avis de modification de Telus Mobilité

BILL DATE : 09-Jul-08
PAGE 1 of 5

CLIENT N° : [REDACTED]

Save with TELUS feature bundles
Get the voice and messaging features you need to stay connected at a great price. With Bundle 15 you get call display voicemail, 10 unlimited incoming text messages, 250 outgoing text, picture and video messages and unlimited web browsing for only \$15/month. Please visit telusmobility.com/bundles to find out about more bundle options for you.

Rate Changes
Starting August 24, 2008 all incoming text messages will be charged at \$0.15/msg. If you currently subscribe to a bundle that includes messaging or a Talk & SPARK rate plan, incoming messages will be free. My Favés and clients with Share Text will only be charged for text messages received from outside their Favés or Share Plan.

Go Paperless with e.Bill
TELUS e.Bill is convenient, reduces clutter and best of all - it saves trees. With e.Bill you get up to 18 months of historical bills, call filtering and reporting, secure 24/7 access, email and text notifications. To view your e.Bill visit mytelusmobility.com and click Register Now.

MOBILITY BILL SUMMARY

CURRENT CHARGES		Contract Term: 3 yr
Talk To Me 25		\$ 25.00
Additional Local Airtime		\$ 11.70
Value Added Services		\$ 12.00
Network and Access		\$ 7.45
Taxes		
QST	4.43	
GST	2.81	
Total Taxes		\$ 7.24
Total Current Charges		\$ 63.39

YOUR LAST BILL

Amount of Last Bill 09-Jun-08	\$ 168.12
Payments	\$ -168.12
Payment Reversals	\$ 0.00
Total Previous Charges Brought Forward	\$ 0.00

Payment received after 06-Jul-08 may not be reflected on this invoice.
For inquiries please call Client Care by Dialing *611 from your handset or see reverse for local and toll-free numbers.

Total Amount Due \$ 63.39



Payable online or through most financial institutions

Mobility Client Number	Bill Date	Total Amount if received by 05-Aug-08
[REDACTED]	09-Jul-08	\$ 63.39

Additional fees apply for late payments

[REDACTED]

Amount of Payment

Please make cheques payable to TELUS
Please do not staple

[REDACTED]

Avis de modification de Vidéotron

ILLICO TÉLÉ NUMÉRIQUE



Une compagnie de Quebecor Media

Avis important à la clientèle de Vidéotron

Chère cliente,
Cher client,

Ayant toujours à cœur de vous procurer entière satisfaction, Vidéotron et ses employés déploient chaque jour les efforts nécessaires pour s'assurer de vous faire vivre la meilleure expérience possible. D'ailleurs, les sondages indiquent que le degré de satisfaction de nos clients demeure élevé et que nous sommes au premier rang des fournisseurs de produits de télédistribution au Québec.

Nous avons investi des sommes importantes pour renforcer notre engagement envers vous et vous offrir un service de qualité capable de répondre à tous vos besoins en technologie et en divertissement. Nous vous proposons une offre complète en télédistribution : nouvelles chaînes, nouveautés à illico sur demande, primeurs, gratuités, événements exclusifs, offre HD complète, câble classique, etc.

Nous avons notamment consolidé notre réseau, pour qu'il soit toujours aussi robuste et fiable, et avons augmenté l'effectif de notre service à la clientèle dans le but de répondre à vos appels le plus rapidement possible.

Afin de poursuivre dans cet esprit d'efficacité, nous devons procéder à une augmentation de 1,00 \$* du tarif mensuel de votre Service de base numérique à compter du 15 mars 2009.

Malgré cet ajustement, sachez que le tarif des produits et services de télédistribution de Vidéotron demeure l'un des plus abordables sur le marché et que vous profitez de l'avantage indéniable du regroupement de tous vos services sous un même toit : un seul service à la clientèle, un seul technicien, une seule facture mensuelle.

Nous nous savons privilégiés de vous compter parmi notre clientèle et vous remercions d'avoir choisi Vidéotron comme fournisseur de services de télédistribution.

Manon Brouillette
Vice-présidente principale,
Développement stratégique et commercialisation

Service à la clientèle

Montréal : 514 281-1711

Québec : 418 847-4410

Saguenay : 418 545-1114

Outaouais : 819 771-7715

Ailleurs au Québec : 1 88-VIDÉOTRON

videotron.com

* Les taxes en vigueur s'appliquent.

N.B. Pour les clients multilogements bénéficiant d'une entente de volume, la hausse tarifaire ne s'applique que sur les services non prévus à l'entente.

1002 (100) (M) (001) (001)

ANNEXE D

LOIS CANADIENNES

Lois québécoises	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
<p><i>Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., ch. P-40.1</i></p>	<p>Article 8 Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.</p> <p>Article 98 Si les parties à un contrat de crédit désirent modifier certaines dispositions du contrat et si le taux ou les frais de crédit s'en trouvent augmentés, elles doivent conclure un nouveau contrat contenant: a) l'identification du contrat original; b) la somme exigée du consommateur pour acquitter avant échéance son obligation en vertu du contrat original; c) le capital net ainsi que les frais et le taux de crédit; et d) le montant de l'obligation totale du consommateur et les modalités de paiement.</p> <p>Article 128 Lorsque le commerçant a indiqué au consommateur la somme jusqu'à concurrence de laquelle un crédit variable lui est consenti, il ne peut augmenter cette somme sauf à la demande expresse du consommateur.</p> <p>Article 129 Malgré l'article 98, le commerçant peut modifier le contrat de crédit variable pour augmenter la somme exigible à titre de frais d'adhésion ou de renouvellement ou le taux de crédit.</p> <p>Le commerçant doit, selon les modalités de temps prescrites par règlement, expédier au consommateur un avis contenant exclusivement les clauses modifiées, anciennes et nouvelles, et la date de l'entrée en vigueur de l'augmentation.</p> <p>La modification unilatérale d'un contrat de crédit variable non conforme au présent article est inopposable au consommateur.</p>	<p>Aucune disposition visant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation.</p>

Lois québécoises	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
<p><i>Code civil du Québec</i></p>	<p>Article 6 - Toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi.</p> <p>Article 7 - Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.</p> <p>Article 1373 - L'objet de l'obligation est la prestation à laquelle le débiteur est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose. La prestation doit être possible et déterminée ou déterminable; elle ne doit être ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public.</p> <p>Article 1375 - La bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction.</p> <p>Article 1385 - Le contrat se forme par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter, à moins que la loi n'exige, en outre, le respect d'une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, ou que les parties n'assujettissent la formation du contrat à une forme solennelle. Il est aussi de son essence qu'il ait une cause et un objet.</p> <p>Article 1407 - Celui dont le consentement est vicié a le droit de demander la nullité du contrat; en cas d'erreur provoquée par le dol, de crainte ou de lésion, il peut demander, outre la nullité, des dommages-intérêts ou encore, s'il préfère que le contrat soit maintenu, demander une réduction de son obligation équivalente aux dommages-intérêts qu'il eût été justifié de réclamer.</p> <p>Article 1432 - Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur.</p> <p>Article 1434 - Le contrat valablement formé oblige ceux qui l'ont conclu non seulement pour ce qu'ils y ont exprimé, mais aussi pour tout ce qui en découle d'après sa nature et suivant les usages, l'équité ou la loi.</p> <p>Article 1437 - La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible. Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.</p> <p>Article 1439 - Le contrat ne peut être résolu, résilié, modifié ou révoqué que pour les causes reconnues par la loi ou de l'accord des parties.</p>	<p>Aucune disposition visant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation.</p>

Lois ontariennes	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
<p><i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, ch. 30 Annexe A</i></p>	<p>Article 11 La convention de consommation que le fournisseur remet au consommateur ou les renseignements à divulguer en application de la présente loi qui peuvent être interprétés de plus d'une façon raisonnable le sont en faveur du consommateur</p> <p>Article 13 (1) Sous réserve du présent article, le destinataire de marchandises ou de services non sollicités ne répond pas de leur utilisation ni de leur disposition. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (1).</p> <p>Marchandises ou services non sollicités : aucun paiement (2) Nul fournisseur ne doit exiger un paiement à l'égard de marchandises ou de services non sollicités, ni faire une assertion suggérant que le consommateur est tenu d'en faire un et ce, malgré leur utilisation, même abusive, leur réception, leur perte, leur endommagement ou leur vol. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (2).</p> <p>Absence de demande (3) Ni un paiement, ni l'inaction ni le fait de laisser écouler le temps ne tiennent lieu, à eux seuls, de demande de marchandises ou de services. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (3). Changement important réputé non sollicité</p> <p>(4) Les marchandises ou les services que le consommateur reçoit sur une base continue ou périodique sont réputés non sollicités à compter du moment où ils subissent un changement important, à moins que le fournisseur puisse établir que le consommateur y a consenti. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (4).¹⁸⁹</p> <p>Forme du consentement (5) Le fournisseur peut invoquer le consentement à un changement important que le consommateur donne oralement, par écrit ou par un autre acte positif, mais il lui incombe de prouver ce consentement. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (5).</p> <p>(6) Le consommateur peut, conformément à l'article 92, demander le remboursement du paiement qu'il a fait à un fournisseur à l'égard de marchandises ou de services non sollicités dans l'année qui suit le paiement. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (6).</p> <p>Remboursement (7) Le fournisseur qui reçoit une demande de remboursement présentée en vertu du paragraphe (6) rembourse le paiement dans le délai prescrit. 2002, chap. 30, annexe A, par. 13 (7).</p>	<p>Aucune disposition visant spécifiquement la modification unilatérale des contrats de consommation.</p>

Lois ontariennes	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>Article 80 (1) Si le taux d'intérêt prévu par une convention de crédit fixe est un taux variable, le prêteur remet à l'emprunteur, au moins une fois tous les 12 mois après avoir conclu la convention, une déclaration pour la période visée par celle-ci, laquelle fait état des renseignements prescrits. 2002, chap. 30, annexe A, par. 80 (1).</p> <p>Hausse du taux d'intérêt (2) Si le taux d'intérêt prévu par une convention de crédit fixe n'est pas un taux variable et que la convention permet au prêteur de le modifier, ce dernier remet à l'emprunteur, au plus tard 30 jours après avoir augmenté le taux d'intérêt annuel d'au moins 1 pour cent par rapport au dernier taux déclaré à l'emprunteur, une déclaration qui fait état des renseignements prescrits. 2002, chap. 30, annexe A, par. 80 (2).</p> <p>Insuffisance des paiements prévus (3) Le prêteur avise l'emprunteur si le montant des paiements qu'il est tenu de faire aux termes d'une convention de crédit fixe ne suffit plus à payer les intérêts courus à ces termes parce que le principal indiqué dans la convention a augmenté en raison de frais de défaut ou du défaut de l'emprunteur de faire des paiements à ces termes. 2002, chap. 30, annexe A, par. 80 (3).</p> <p>Avis (4) L'avis prévu au paragraphe (3) est écrit, fait état de la situation et est remis dans les 30 jours du moment où le montant des paiements prévus ne suffit plus à payer les intérêts courus. 2002, chap. 30, annexe A, par. 80 (4).</p> <p>Modifications (5) Sous réserve du paragraphe (6), si les parties ont convenu de modifier une convention de crédit fixe et que la modification change les renseignements prescrits en application du paragraphe 79 (2), le prêteur remet à l'emprunteur, dans les 30 jours de la modification, une déclaration supplémentaire énonçant les renseignements modifiés. 2004, chap. 19, par. 7 (24).</p> <p>Exception (6) Si la modification de la convention de crédit ne consiste qu'en une modification du calendrier des paiements que l'emprunteur est tenu de faire, il n'est pas nécessaire que la déclaration supplémentaire indique un changement du taux de crédit ou une diminution du nombre total de ces paiements ou du coût d'emprunt total prévu par la convention. 2002, chap. 30, annexe A, par. 80 (6). 7) Si les parties ont convenu de modifier une convention de crédit en blanc qui se rapporte à une carte de crédit et que la modification change les renseignements prescrits en application du paragraphe 79 (3), le prêteur remet à l'emprunteur une déclaration supplémentaire énonçant les renseignements modifiés : a) dans les 30 jours de la modification, s'il ne s'agit pas d'une modification importante, selon ce qui est prescrit; b) au moins 30 jours avant la modification, s'il s'agit d'une</p>	

Lois ontariennes	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>modification importante, selon ce qui est prescrit. 2004, chap. 19, par. 7 (25).</p> <p>Article 81 : alinéa 5 et suivants</p> <p>Modification du taux d'intérêt (5) Le prêteur visé par une convention de crédit en blanc qui, conformément à celle-ci, modifie le taux d'intérêt qu'elle prévoit remet à l'emprunteur une déclaration faisant état de la modification :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dans le relevé de compte qui suit la modification, dans le cas d'une convention de crédit qui ne se rapporte pas à une carte de crédit; b) au moins 30 jours avant la modification, dans le cas d'une convention de crédit qui se rapporte à une carte de crédit si le taux d'intérêt n'est pas un taux variable. 2002, chap. 30, annexe A, par. 81 (5). <p>Autres modifications (6) Sous réserve du paragraphe (7), si les parties ont convenu de modifier une convention de crédit en blanc et que la modification change les renseignements prescrits en application du paragraphe 79 (3), le prêteur remet à l'emprunteur, dans les 30 jours de la modification, une déclaration supplémentaire énonçant les renseignements modifiés. 2004, chap. 19, par. 7 (25).</p> <p>Idem (7) Si les parties ont convenu de modifier une convention de crédit en blanc qui se rapporte à une carte de crédit et que la modification change les renseignements prescrits en application du paragraphe 79 (3), le prêteur remet à l'emprunteur une déclaration supplémentaire énonçant les renseignements modifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dans les 30 jours de la modification, s'il ne s'agit pas d'une modification importante, selon ce qui est prescrit; b) au moins 30 jours avant la modification, s'il s'agit d'une modification importante, selon ce qui est prescrit. 2004, chap. 19, par. 7 (25). 	

Lois ontariennes	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
<p>RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 17/05</p>	<p>Modification, renouvellement ou prorogation par consentement exprès</p> <p>41. (1) Le présent article s'applique uniquement aux conventions de consommation suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les conventions à exécution différée visées par les articles 22 à 26 de la Loi. 2. Les conventions de multipropriété visées par les articles 27 et 28 de la Loi. 3. Les conventions électroniques visées par les articles 38 à 40 de la Loi. 4. Les conventions directes visées par les articles 42 et 43 de la Loi. 5. Les conventions à distance visées par les articles 45 à 47 de la Loi. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (1). <p>(2) Les conventions de consommation mentionnées au paragraphe (1) peuvent être modifiées, renouvelées ou prorogées, qu'elles contiennent ou non une clause à cet effet, si les conditions suivantes sont réunies :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) le fournisseur ou le consommateur en propose la modification, le renouvellement ou la prorogation; b) le fournisseur remet au consommateur une mise à jour de tous les renseignements qui devaient, aux termes de la Loi ou du présent règlement, figurer dans la convention initiale et cette mise à jour tient compte des effets de la proposition de modification, de renouvellement ou de prorogation; c) la partie qui reçoit la proposition l'accepte expressément et pas seulement de manière tacite. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (2). <p>(3) Pour l'application de l'alinéa (2) c), le seul fait d'accuser réception de la proposition n'emporte pas son acceptation. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (3).</p> <p>(4) Si les événements visés aux alinéas (2) a), b) et c) se produisent, la modification, le renouvellement ou la prorogation prend effet à la date qui est précisée dans la proposition, à condition que le fournisseur remette par écrit au consommateur une version à jour de la convention dans les 45 jours qui suivent l'acceptation de la proposition par la partie qui la reçoit. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (4).</p> <p>(5) La modification, le renouvellement ou la prorogation n'a pas d'effet rétroactif sur les droits et les obligations du consommateur avant la date de sa prise d'effet. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (5).</p> <p>(6) Le fournisseur et le consommateur sont réputés, pour l'application des paragraphes 28 (1) et 43 (1) de la Loi, avoir conclu la convention de multipropriété ou la convention directe dans sa version à jour le jour où sa modification, son renouvellement ou sa prorogation prend effet en vertu du présent article. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 41 (6).</p>	

Lois ontariennes	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>Modification, renouvellement ou prorogation conforme à la convention de consommation</p> <p>42. (1) Le présent article s'applique uniquement aux conventions de consommation suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les conventions à exécution différée visées par les articles 22 à 26 de la Loi. 2. Les conventions électroniques visées par les articles 38 à 40 de la Loi. 3. Les conventions à distance visées par les articles 45 à 47 de la Loi. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 42 (1). <p>(2) Les conventions de consommation mentionnées au paragraphe (1) qui contiennent une clause à cet effet peuvent être modifiées, renouvelées ou prorogées dans les conditions prévues à l'article 41 et dans les conditions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La convention énonce ceux de ses éléments que le fournisseur peut proposer de modifier, de renouveler ou de proroger et la fréquence à laquelle il peut présenter une proposition de cette nature. 2. La convention permet au consommateur de choisir au moins une des possibilités suivantes plutôt que d'accepter la proposition : <ol style="list-style-type: none"> i. résilier la convention, ii. conserver la convention en l'état. 3. Le fournisseur est tenu par la convention de donner un préavis de la proposition au consommateur. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 42 (2). <p>(3) La modification, le renouvellement ou la prorogation prend effet au dernier en date des jours suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) la date précisée dans l'avis; b) 30 jours après réception de l'avis par le consommateur. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 42 (3). <p>(4) La modification, le renouvellement ou la prorogation n'a pas d'effet rétroactif sur les droits et les obligations du consommateur avant la date de sa prise d'effet. Règl. de l'Ont. 17/05, par. 42 (4).</p> <p>(5) L'avis de proposition de modification, de renouvellement ou de prorogation qui est présenté par le fournisseur a les caractéristiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) il fournit une mise à jour de tous les renseignements qui devaient, en application de la Loi ou du présent règlement, figurer dans la convention initiale et cette mise à jour tient compte des effets de la proposition de modification, de renouvellement ou de prorogation; b) il fait état de tous les changements qu'il est proposé d'apporter à la convention et indique notamment le texte modifié de chaque clause concernée; c) il est conforme aux éléments de la convention mentionnés aux dispositions 1 et 2 du paragraphe (2); d) il indique la date de prise d'effet de la modification, du renouvellement ou de la prorogation; e) il précise la façon, conforme au paragraphe (6), dont le consommateur pourra y répondre; f) il indique les conséquences qu'entraînerait l'absence de réponse du consommateur; 	
Union des consommateurs	<p>g) il est remis au consommateur de façon à ce qu'il soit susceptible d'en prendre connaissance;</p> <p>h) il est remis au consommateur entre 30 et 90 jours avant la</p>	page 125

Lois de la Colombie-Britannique	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
<p><i>Business Practices and Consumer Protection Act, SBC 2001, c. 2</i></p>	<p><i>Unconscionable acts or practices</i></p> <p>8 (1) An unconscionable act or practice by a supplier may occur before, during or after the consumer transaction.</p> <p>(2) In determining whether an act or practice is unconscionable, a court must consider all of the surrounding circumstances of which the supplier knew or ought to have known.</p> <p>(3) Without limiting subsection (2), the circumstances that the court must consider include the following:</p> <p>(a) that the supplier subjected the consumer or guarantor to undue pressure to enter into the consumer transaction;</p> <p>(b) that the supplier took advantage of the consumer or guarantor's inability or incapacity to reasonably protect his or her own interest because of the consumer or guarantor's physical or mental infirmity, ignorance, illiteracy, age or inability to understand the character, nature or language of the consumer transaction, or any other matter related to the transaction;</p> <p>(c) that, at the time the consumer transaction was entered into, the total price grossly exceeded the total price at which similar subjects of similar consumer transactions were readily obtainable by similar consumers;</p> <p>(d) that, at the time the consumer transaction was entered into, there was no reasonable probability of full payment of the total price by the consumer;</p> <p>(e) that the terms or conditions on, or subject to, which the consumer entered into the consumer transaction were so harsh or adverse to the consumer as to be inequitable;</p> <p>(f) a prescribed circumstance.</p> <p>Remedy for an unconscionable act or practice</p> <p>10(1) Subject to subsection (2), if an unconscionable act or practice occurred in respect of a consumer transaction, that consumer transaction is not binding on the consumer or guarantor.</p> <p>(2) If a court determines that an unconscionable act or practice occurred in respect of a consumer transaction that is a mortgage loan, as defined in section 57 [definitions], the court may do one or more of the following:</p> <p>(a) reopen the transaction and take an account between the supplier and the consumer or guarantor;</p> <p>(b) despite any statement or settlement of account or any agreement purporting to close previous dealings and create a new obligation, reopen any account already taken and relieve the consumer from any obligation to pay the total cost of credit at a rate in excess of the prevailing prime rate;</p> <p>(c) order the supplier to repay any excess that has been paid or allowed by the consumer or guarantor;</p> <p>(d) set aside all or part of, or alter, any agreement made or security given in respect of the transaction and, if the supplier has parted with the security, order the supplier, to indemnify the consumer;</p> <p>(e) Suspend the rights and obligations of the parties to the</p>	

Lois de la Colombie-Britannique	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>transaction.</p> <p>Material change resulting in unsolicited goods or services 13 (1) This section does not apply to (a) a material change in services referred to in section 25 (4) <i>[continuing services contract — cancellation]</i>, and (b) a change to the price of goods or services or a renewal of an existing supply of goods or services if the goods or services are not otherwise changed.</p> <p>(2) If a consumer is being supplied with goods or services on a continuing basis and there is a material change in the goods or services, or in the supply of the goods or services, the goods or services are deemed to be unsolicited goods or services from the time of the material change unless the supplier is able to establish that the consumer consented to the material change.</p> <p>(3) Subject to subsection (4), a supplier may rely on a consumer's consent to the material change if that consent is made by any method that permits the supplier to produce evidence to establish the consumer's consent.</p> <p>(4) A supplier does not establish a consumer's consent by providing notice to the consumer to the effect that the supplier will supply the materially changed goods or services to the consumer unless the consumer instructs the supplier not to supply the goods or services.</p> <p><i>Consumer's remedy if unsolicited goods or services</i> 14 (1) A consumer who pays for unsolicited goods or services may give to the supplier a demand, in writing, for a refund from the supplier within 2 years after the consumer first received the goods or services if the consumer did not expressly acknowledge to the supplier in writing his or her intention to accept the goods or services.</p> <p>(2) A demand is sufficient if it indicates, in any way, the intention of the consumer to demand a refund of a payment made for unsolicited goods or services.</p> <p>(3) If a supplier receives a demand for a refund, the supplier must refund to the consumer, within 15 days after the supplier received the demand, all money received in respect of the unsolicited goods or services.</p> <p>Article 25 (1) A consumer may cancel a continuing services contract by giving notice of cancellation to the supplier not later than 10 days after the date that the consumer receives a copy of the contract.</p> <p>(2) A consumer may cancel a continuing services contract by giving notice of cancellation and the reason for the cancellation to the supplier at any time if there has been a material change (a) in the circumstances of the consumer, or</p>	

Lois de la Colombie-Britannique	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>(b) in the services provided by the supplier.</p> <p>(3) A material change in the circumstances of the consumer includes, without limitation,</p> <p>(a) the consumer's death,</p> <p>(b) a physical, medical or mental disability of the consumer, substantiated in writing by a medical practitioner showing that the consumer's continued participation is unreasonable because of the consumer's condition or is likely to endanger the consumer's health, or</p> <p>(c) the relocation of the consumer for the remainder of the duration of the contract, or the remainder of the time stated in the contract in accordance with section 24, so that the distance between the consumer and the supplier is more than 30 km greater than when the consumer and the supplier entered into the contract, if the supplier does not provide reasonably comparable alternative facilities for the use of the consumer not more than 30 km from the consumer's new location.</p> <p>(4) A material change in the services provided by the supplier occurs</p> <p>(a) when, for reasons that are wholly or partly the fault of the supplier, the services are not completed, or at any time the supplier appears to be unable to reasonably complete the services within the period of time stated by the supplier under section 24,</p> <p>(b) when the services are no longer available, or are no longer substantially available as provided in the contract, because of the supplier's discontinuance of operation or substantial change in operation, or</p> <p>(c) when the supplier relocates his or her facility so that the distance between the supplier and the consumer is more than 30 km greater than when the supplier and the consumer entered into the contract, and the supplier does not provide reasonably comparable alternative facilities for the use of the consumer not more than 30 km from the consumer's location.</p> <p>(5) Section 27 [<i>refunds by supplier on cancellation</i>] does not apply to a cancellation under subsection (2).</p> <p>(6) If a consumer cancels a continuing services contract under subsection (2), the supplier must</p> <p>(a) within 15 days after the notice of cancellation has been given, refund to the consumer,</p> <p>(i) in the case of a cancellation under subsection (2) (a), the portion determined in the prescribed manner of all cash payments made under the contract, less a prescribed amount on account of the supplier's costs, or</p> <p>(ii) in the case of a cancellation under subsection (2) (b), the portion determined in the prescribed manner of all cash payments made under the contract, and</p> <p>(b) within 30 days after the notice of cancellation has been given, return to the consumer every negotiable instrument</p>	

Lois de la Colombie-Britannique	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	dispositions spécifiques/ modification unilatérale
	<p>executed by the consumer in connection with the contract.</p> <p>CREDIT CARDS <i>Additional disclosure for credit cards</i> 98 (1) In addition to the information required by section 91 [<i>contents of initial disclosure statement for open credit</i>] to be disclosed, a credit card issuer must disclose, in the initial disclosure statement for a credit card, the cardholder's maximum liability for unauthorized use of the credit card if it is lost or stolen.</p> <p>(2) The credit card issuer must notify the cardholder of any change in the information disclosed in a disclosure statement, (a) in the case of a change to the following information, in the next statement of account following the change in information or in a document that is given to the cardholder with the next statement of account: (i) a change in the credit limit; (ii) a decrease in the interest rate or the amount of any other charge; (iii) an increase in the length of an interest-free period or grace period; (iv) a change in a floating interest rate, or (b) in any other case, at least 30 days before the date that the change takes effect.</p>	

LOIS FÉDÉRALES	
Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46	<p>452. (1) La banque qui consent à une personne physique un prêt visé à l'article 450 remboursable à date fixe ou en plusieurs versements doit lui faire savoir, conformément aux règlements :</p> <ul style="list-style-type: none">a) si elle peut rembourser le prêt avant échéance et, le cas échéant :<ul style="list-style-type: none">(i) les conditions d'exercice de ce droit, y compris des précisions sur les cas où peut se faire cet exercice,(ii) dans le cas d'un remboursement anticipé, la partie du coût d'emprunt qui peut être remise et le mode de calcul applicable, ou les frais ou la pénalité éventuellement imposés et le mode de calcul applicable;b) les renseignements sur les frais ou pénalités imposés lorsque le prêt n'est pas remboursé à l'échéance ou un versement n'est pas fait à la date fixée;c) au moment et en la forme réglementaires, les changements — dont la nature est prévue par règlement — apportés au coût d'emprunt ou à l'accord relatif au prêt;d) des précisions sur tous autres droits ou obligations de l'emprunteur;e) au moment et en la forme réglementaires, les autres renseignements prévus par règlement. <p>Communication dans les demandes de carte de crédit</p> <p>(1.1) La banque fournit, conformément aux règlements, au moment et en la forme réglementaires, les renseignements réglementaires dans les formulaires de demande et autres documents relatifs à l'émission de cartes de paiement, de crédit ou de débit et les renseignements réglementaires à toute personne qui lui demande une carte de paiement, de crédit ou de débit.</p> <p>Communication concernant les cartes de crédit</p> <p>(2) La banque qui délivre ou a délivré une carte de paiement, de crédit ou de débit à une personne physique doit lui communiquer, outre le coût d'emprunt en ce qui concerne tout emprunt obtenu par elle au moyen de cette carte, l'information suivante, conformément aux règlements :</p> <ul style="list-style-type: none">a) les frais et pénalités visés à l'alinéa (1)b);b) les droits et obligations de l'emprunteur;c) les frais qui lui incombent pour l'acceptation ou l'utilisation de la carte;d) au moment et en la forme réglementaires, les changements — dont la nature est prévue par règlement — apportés au coût d'emprunt ou à l'accord relatif au prêt;e) au moment et en la forme réglementaires, les autres renseignements prévus par règlement. <p>Autres formes de prêts</p> <p>(3) La banque qui conclut ou a conclu un arrangement, y compris l'ouverture d'une ligne de crédit, pour l'octroi d'un prêt à l'égard duquel l'article 450, mais non les paragraphes (1) et (2) du présent article, s'applique, doit communiquer à l'emprunteur, outre le coût d'emprunt, l'information suivante, conformément aux règlements :</p> <ul style="list-style-type: none">a) les frais et pénalités visés à l'alinéa (1)b);b) les droits et obligations de l'emprunteur;c) les frais qui incombent à l'emprunteur;d) au moment et en la forme réglementaires, les changements — dont la nature est prévue par règlement — apportés au coût d'emprunt;e) au moment et en la forme réglementaires, les autres renseignements prévus par règlement. <p>447. (1) La banque ne peut augmenter les frais liés aux comptes de dépôt personnels ou en introduire de nouveaux que si elle les communique, conformément au règlement, à chaque titulaire d'un tel compte. Idem</p> <p>(2) La banque ne peut augmenter les frais pour les services — fixés par règlement — liés aux autres comptes de dépôt ou en introduire de nouveaux que si elle les communique, conformément au règlement, à chaque titulaire d'un tel compte.</p>

LOIS FÉDÉRALES	
	<p>455. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), la banque ne peut ouvrir un compte de dépôt au nom d'un client sauf si, avant l'ouverture du compte ou lors de celle-ci, elle fournit par écrit à la personne qui en demande l'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une copie de l'entente relative au compte; b) les renseignements sur tous les frais liés au compte; c) les renseignements sur la notification de l'augmentation des frais ou de l'introduction de nouveaux frais; d) les renseignements sur la procédure d'examen des réclamations relatives au traitement des frais à payer pour le compte; e) tous autres renseignements prévus par règlement. <p>Exception</p> <p>(2) Si le montant des frais liés à un compte de dépôt, autre qu'un compte de dépôt personnel, ne peut être déterminé avant son ouverture ou lors de celle-ci, la banque avise par écrit le titulaire du compte dès que possible après que ce montant a été déterminé.</p> <p>Exception</p> <p>(3) Dans le cas où le client ayant déjà un compte de dépôt à la banque à son nom demande par téléphone l'ouverture d'un autre compte de dépôt à son nom, la banque ne peut, si elle ne se conforme pas au paragraphe (1) pour cet autre compte, l'ouvrir sans fournir au client verbalement, avant son ouverture ou lors de celle-ci, les renseignements prévus par règlement.</p> <p>Communication écrite</p> <p>(4) Dans les sept jours ouvrables suivant l'ouverture d'un compte au titre du paragraphe (3), la banque fournit par écrit au client l'entente et les renseignements visés au paragraphe (1).</p> <p>Droit de fermer le compte</p> <p>(5) Le client peut fermer sans frais le compte ouvert au titre du paragraphe (3) dans les quatorze jours ouvrables suivant l'ouverture et peut être remboursé des frais relatifs au fonctionnement du compte — autres que ceux relatifs aux intérêts — entraînés pendant que le compte était ouvert.</p> <p>Règlements</p> <p>(6) Pour l'application du paragraphe (4), le gouverneur en conseil peut prendre des règlements prévoyant dans quels cas l'entente et les renseignements sont réputés avoir été fournis au client et quand ils sont réputés l'avoir été.</p>
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques) DORS/2002-39	<p>3. Si la banque modifie sa politique de retenue de chèques, elle en donne avis à tous ses clients qui sont titulaires d'un compte de dépôt personnel, de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dans le cas d'un client à qui un état de compte est remis : <ul style="list-style-type: none"> (i) soit en lui expédiant un avis écrit au moins trente jours avant la prise d'effet de la modification, (ii) soit en expédiant un avis écrit, au moins trente jours avant la prise d'effet de la modification, à la personne désignée par le client pour recevoir l'avis, selon les instructions qu'il a données par écrit à la banque; b) dans le cas d'un client à qui un état de compte n'est pas remis, en affichant dans toutes ses succursales où des comptes de dépôt personnel sont ouverts un avis durant au moins les soixante jours précédant la prise d'effet de la modification.
Règlement sur la communication des frais (banques), DORS/92-324	<p>4. Lorsque la banque augmente certains des frais liés aux comptes de dépôt personnels ou en introduit de nouveaux, elle les communique à chaque client au nom duquel un tel compte est tenu, de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dans le cas d'un client qui reçoit un état de compte : <ul style="list-style-type: none"> (i) soit en expédiant un avis écrit au client au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais, (ii) soit en expédiant un avis écrit, au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais, à la personne désignée par le client

LOIS FÉDÉRALES	
	<p>pour recevoir l'avis, selon les instructions qu'il a données par écrit à la banque;</p> <p>b) dans le cas d'un client qui ne reçoit pas d'état de compte :</p> <p>(i) en affichant un avis au moins pendant les soixante jours qui précèdent la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais dans chacune de ses succursales où des produits ou services sont offerts, à chacun de ses points de service, à chacun de ses guichets automatiques à accès contrôlé sur lesquels figurent son nom ou des renseignements l'associant au guichet et sur ceux de ses sites Web où des produits ou services sont offerts au Canada,</p> <p>(ii) en affichant, par des moyens électroniques ou autres, un avis annonçant aux clients l'augmentation ou les nouveaux frais et la façon d'obtenir de plus amples renseignements, durant au moins les 60 jours précédant la date de prise d'effet de l'augmentation ou des nouveaux frais, à tous les guichets automatiques, autres que les guichets automatiques à accès contrôlé, sur lesquels figurent le nom de la banque ou des renseignements associant le guichet à la banque.</p>
<p>Règlement sur le coût d'emprunt (banques) DORS/2001-101</p>	<p>CARTE DE CRÉDIT</p> <p>12. (1) La banque qui conclut une convention de crédit visant une carte de crédit doit remettre à l'emprunteur une première déclaration qui comporte, outre les renseignements visés aux alinéas 10(1)a) et c) à k), les renseignements suivants :</p> <p>a) le mode de calcul des intérêts et les renseignements exigés par l'alinéa 11(1)a);</p> <p>b) si l'emprunteur est tenu aux termes de la convention de crédit de régler le solde impayé en entier sur réception du relevé :</p> <p>(i) la mention de cette exigence,</p> <p>(ii) le délai de grâce à la fin duquel l'emprunteur doit avoir acquitté le solde,</p> <p>(iii) le taux d'intérêt annuel appliqué à tout solde impayé à la date d'échéance;</p> <p>c) la mention indiquant la somme maximale pour laquelle l'emprunteur peut être tenu responsable advenant l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit perdue ou volée, laquelle somme est la moindre de 50 \$ et la somme maximale prévue par la convention;</p> <p>d) la mention indiquant que dans le cas d'une opération effectuée à un guichet automatique à l'aide du numéro d'identification personnel de l'emprunteur celui-ci, malgré, l'alinéa c), est tenu responsable de la somme maximale en cause;</p> <p>e) la mention indiquant que l'emprunteur qui avise la banque oralement ou par écrit de la perte ou du vol d'une carte de crédit n'est pas responsable de son utilisation non autorisée à partir du moment où la banque reçoit l'avis.</p> <p>(2) Si la limite de crédit initiale n'est pas connue lors de la première déclaration, la banque doit la communiquer :</p> <p>a) soit dans le premier relevé fourni à l'emprunteur;</p> <p>b) soit dans un relevé distinct que l'emprunteur reçoit au plus tard à la date à laquelle il reçoit son premier relevé.</p> <p>(3) Malgré l'article 13, si la convention de crédit visant une carte de crédit est modifiée, la banque doit remettre à l'emprunteur, au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de la modification, une déclaration écrite faisant état des modifications des renseignements dont la communication est exigée dans la première déclaration, sauf dans les cas suivants :</p> <p>a) le changement de la limite de crédit;</p> <p>b) la prolongation du délai de grâce;</p> <p>c) la réduction des frais non liés aux intérêts ou des frais en cas de défaillance prévus respectivement aux alinéas 10(1)c) et g);</p> <p>d) la modification des renseignements relatifs aux services optionnels visés à l'alinéa 10(1)i) et liés à la convention de crédit;</p> <p>e) le changement du taux d'intérêt variable mentionné au sous-alinéa 11(1)a)(ii) résultant d'un changement de l'indice publié visé à ce sous-alinéa.</p> <p>(4) Les modifications visées aux alinéas (3)a) à d) doivent être communiquées dans la première déclaration suivant leur survenance.</p> <p>(5) La banque émettrice de cartes de crédit doit remettre périodiquement à l'emprunteur, au moins une fois par mois, une déclaration indiquant l'information visée</p>

LOIS FÉDÉRALES	
	<p>aux paragraphes 10(3) et (4) sauf les alinéas 10(3)b) et c) et comportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un relevé détaillé de toutes les opérations et de toutes les sommes portées au crédit ou au débit du compte, y compris les intérêts et la date d'inscription au compte; b) la somme que l'emprunteur doit payer au plus tard à une date spécifiée de façon à bénéficier d'un délai de grâce; c) le montant des versements et le montant des achats, des avances de crédit, des frais d'intérêts et des frais non liés aux intérêts. <p>(6) Le relevé détaillé satisfait aux exigences de l'alinéa (5)a) s'il permet à l'emprunteur de vérifier chaque opération qui y est inscrite en la comparant à un relevé d'opération qui lui est fourni.</p> <p>MODIFICATION DE LA CONVENTION DE CRÉDIT</p> <p>13. (1) Sous réserve du paragraphe (2), si une convention de crédit est modifiée par une convention subséquente, la banque doit remettre à l'emprunteur, dans les trente jours suivant la conclusion de la convention subséquente, une déclaration écrite faisant état de tout changement des renseignements dont la communication est exigée dans la première déclaration.</p> <p>(2) Lorsqu'une convention de crédit visant une somme fixe prévoit un calendrier de versements et que ce dernier est modifié par une convention subséquente, la banque doit remettre à l'emprunteur, dans les trente jours suivant la conclusion de la convention subséquente, une déclaration écrite comportant le nouveau calendrier et précisant, le cas échéant, toute augmentation de la somme totale à payer ou du coût d'emprunt.</p>
Règlement sur le coût d'emprunt (banques) DORS/2001-101	<p>CARTE DE CRÉDIT</p> <p>12. (1) La banque qui conclut une convention de crédit visant une carte de crédit doit remettre à l'emprunteur une première déclaration qui comporte, outre les renseignements visés aux alinéas 10(1)a) et c) à k), les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le mode de calcul des intérêts et les renseignements exigés par l'alinéa 11(1)a); b) si l'emprunteur est tenu aux termes de la convention de crédit de régler le solde impayé en entier sur réception du relevé : <ul style="list-style-type: none"> (i) la mention de cette exigence, (ii) le délai de grâce à la fin duquel l'emprunteur doit avoir acquitté le solde, (iii) le taux d'intérêt annuel appliqué à tout solde impayé à la date d'échéance; c) la mention indiquant la somme maximale pour laquelle l'emprunteur peut être tenu responsable advenant l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit perdue ou volée, laquelle somme est la moindre de 50 \$ et la somme maximale prévue par la convention; d) la mention indiquant que dans le cas d'une opération effectuée à un guichet automatique à l'aide du numéro d'identification personnel de l'emprunteur celui-ci, malgré, l'alinéa c), est tenu responsable de la somme maximale en cause; e) la mention indiquant que l'emprunteur qui avise la banque oralement ou par écrit de la perte ou du vol d'une carte de crédit n'est pas responsable de son utilisation non autorisée à partir du moment où la banque reçoit l'avis. <p>(2) Si la limite de crédit initiale n'est pas connue lors de la première déclaration, la banque doit la communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) soit dans le premier relevé fourni à l'emprunteur; b) soit dans un relevé distinct que l'emprunteur reçoit au plus tard à la date à laquelle il reçoit son premier relevé. <p>(3) Malgré l'article 13, si la convention de crédit visant une carte de crédit est modifiée, la banque doit remettre à l'emprunteur, au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de la modification, une déclaration écrite faisant état des modifications des renseignements dont la communication est exigée dans la première déclaration, sauf dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le changement de la limite de crédit; b) la prolongation du délai de grâce;

LOIS FÉDÉRALES	
	<p>c) la réduction des frais non liés aux intérêts ou des frais en cas de défaillance prévus respectivement aux alinéas 10(1)c) et g);</p> <p>d) la modification des renseignements relatifs aux services optionnels visés à l'alinéa 10(1)i) et liés à la convention de crédit;</p> <p>e) le changement du taux d'intérêt variable mentionné au sous-alinéa 11(1)a)(ii) résultant d'un changement de l'indice publié visé à ce sous-alinéa.</p> <p>(4) Les modifications visées aux alinéas (3)a) à d) doivent être communiquées dans la première déclaration suivant leur survenance.</p> <p>(5) La banque émettrice de cartes de crédit doit remettre périodiquement à l'emprunteur, au moins une fois par mois, une déclaration indiquant l'information visée aux paragraphes 10(3) et (4) sauf les alinéas 10(3)b) et c) et comportant :</p> <p>a) un relevé détaillé de toutes les opérations et de toutes les sommes portées au crédit ou au débit du compte, y compris les intérêts et la date d'inscription au compte;</p> <p>b) la somme que l'emprunteur doit payer au plus tard à une date spécifiée de façon à bénéficier d'un délai de grâce;</p> <p>c) le montant des versements et le montant des achats, des avances de crédit, des frais d'intérêts et des frais non liés aux intérêts.</p> <p>(6) Le relevé détaillé satisfait aux exigences de l'alinéa (5)a) s'il permet à l'emprunteur de vérifier chaque opération qui y est inscrite en la comparant à un relevé d'opération qui lui est fourni.</p> <p>MODIFICATION DE LA CONVENTION DE CRÉDIT</p> <p>13. (1) Sous réserve du paragraphe (2), si une convention de crédit est modifiée par une convention subséquente, la banque doit remettre à l'emprunteur, dans les trente jours suivant la conclusion de la convention subséquente, une déclaration écrite faisant état de tout changement des renseignements dont la communication est exigée dans la première déclaration.</p> <p>(2) Lorsqu'une convention de crédit visant une somme fixe prévoit un calendrier de versements et que ce dernier est modifié par une convention subséquente, la banque doit remettre à l'emprunteur, dans les trente jours suivant la conclusion de la convention subséquente, une déclaration écrite comportant le nouveau calendrier et précisant, le cas échéant, toute augmentation de la somme totale à payer ou du coût d'emprunt.</p>

ANNEXE E

LOIS ÉTRANGÈRES

EUROPE

DIRECTIVE 93/13/CEE DU CONSEIL du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JOCE n° L 95/29 du 21.4.1993

« Article 3

1. Une clause d'un contrat n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle est considérée comme abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat.
2. Une clause est toujours considérée comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée préalablement et que le consommateur n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment dans le cadre d'un contrat d'adhésion.
Le fait que certains éléments d'une clause ou qu'une clause isolée aient fait l'objet d'une négociation individuelle n'exclut pas l'application du présent article au reste d'un contrat si l'appréciation globale permet de conclure qu'il s'agit malgré tout d'un contrat d'adhésion.
Si le professionnel prétend qu'une clause standardisée a fait l'objet d'une négociation individuelle, la charge de la preuve lui incombe.
3. L'annexe contient une liste indicative et non exhaustive de clauses qui peuvent être déclarées abusives.

Article 4

1. Sans préjudice de l'article 7, le caractère abusif d'une clause contractuelle est apprécié en tenant compte de la nature des biens ou services qui font l'objet du contrat et en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat, ou d'un autre contrat dont il dépend.
2. L'appréciation du caractère abusif des clauses ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation entre le prix et la rémunération, d'une part, et les services ou les biens à fournir en contrepartie, d'autre part, pour autant que ces clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible.

[...]

Article 7

1. Les États membres veillent à ce que, dans l'intérêt des consommateurs ainsi que des concurrents professionnels, des moyens adéquats et efficaces existent afin de faire cesser l'utilisation des clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs par un professionnel.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à des personnes ou à des organisations ayant, selon la législation nationale, un intérêt légitime à protéger les consommateurs de saisir, selon le droit national, les tribunaux ou les organes administratifs compétents afin qu'ils déterminent si des clauses contractuelles, rédigées en vue d'une utilisation généralisée, ont un

caractère abusif et appliquent des moyens adéquats et efficaces afin de faire cesser l'utilisation de telles clauses.

3. Dans le respect de la législation nationale, les recours visés au paragraphe 2 peuvent être dirigés, séparément ou conjointement, contre plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs associations qui utilisent ou recommandent l'utilisation des mêmes clauses contractuelles générales, ou de clauses similaires.

ANNEXE

CLAUSES VISÉES À L'ARTICLE 3 PARAGRAPHE 3 1. Clauses ayant pour objet ou pour effet:

[...]

- j) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les termes du contrat sans raison valable et spécifiée dans le contrat; »

Code de la consommation

Article L132-1

Modifié par [LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 86 \(V\)](#)

Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la commission instituée à [l'article L. 132-2](#), détermine une liste de clauses présumées abusives ; en cas de litige concernant un contrat comportant une telle clause, le professionnel doit apporter la preuve du caractère non abusif de la clause litigieuse.

Un décret pris dans les mêmes conditions détermine des types de clauses qui, eu égard à la gravité des atteintes qu'elles portent à l'équilibre du contrat, doivent être regardées, de manière irréfragable, comme abusives au sens du premier alinéa.

Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi notamment des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets, contenant des stipulations négociées librement ou non ou des références à des conditions générales préétablies.

Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux [articles 1156 à 1161, 1163 et 1164](#) du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'une de l'autre.

Les clauses abusives sont réputées non écrites.

L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible.

Le contrat restera applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans lesdites clauses.

Les dispositions du présent article sont d'ordre public.

Article R132-1

Modifié par [Décret n°2009-302 du 18 mars 2009 - art. 1](#)

Dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de [l'article L. 132-1](#) et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- 1° Constaté l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ;
- 2° Restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;
- 3° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ;
- 4° Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;
- 5° Contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ;
- 6° Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
- 7° Interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service ;
- 8° Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au non-professionnel ou au consommateur ;
- 9° Permettre au professionnel de retenir les sommes versées au titre de prestations non réalisées par lui, lorsque celui-ci résilie lui-même discrétionnairement le contrat ;
- 10° Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;
- 11° Subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le non-professionnel ou par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;
- 12° Imposer au non-professionnel ou au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat.

Article R132-2

Modifié par [Décret n°2009-302 du 18 mars 2009 - art. 2](#)

Dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions du premier et du deuxième alinéas de [l'article L. 132-1](#), sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- 1° Prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;
- 2° Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le non-professionnel ou le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le non-professionnel ou le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent, ou égale au double en cas de versement d'arrhes au sens de [l'article L. 114-1](#), si c'est le professionnel qui renonce ;
- 3° Imposer au non-professionnel ou au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ;
- 4° Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable ;
- 5° Permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du non-professionnel ou du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du non-professionnel ou du consommateur ;
- 6° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de [l'article R. 132-1](#) ;
- 7° Stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise ;
- 8° Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;
- 9° Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du non-professionnel ou du consommateur ;
- 10° Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

Article L121-84 : Service de communications électroniques

Créé par [Loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 - art. 114 JORF 10 juillet 2004](#)

Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

Toute offre de fourniture d'un service de communications électroniques s'accompagne d'une information explicite sur les dispositions relatives aux modifications ultérieures des conditions contractuelles.

Royaume-Uni

Unfair Contract Terms Act 1977, 1977 c. 50.

Section 3 Liability arising in contract

(1) This section applies as between contracting parties where one of them deals as consumer or on the other's written standard terms of business.

(2) As against that party, the other cannot by reference to any contract term—

(a) when himself in breach of contract, exclude or restrict any liability of his in respect of the breach; or

(b) claim to be entitled—

(i) to render a contractual performance substantially different from that which was reasonably expected of him, or

(ii) in respect of the whole or any part of his contractual obligation, to render no performance at all,

except in so far as (in any of the cases mentioned above in this subsection) the contract term satisfies the requirement of reasonableness

Annotations:

Modifications etc. (not altering text)

C1S. 3(2)(b) extended (1.11.1998 and 1.7.1999 in relation to certain contracts and 7.8.2002 insofar as not then in force) by 1998 c. 20, s. 14(2) (with s. 12); S.I. 1998/2479, arts. 2,3; S.I. 1999/1816, art. 3(1); S.I. 2002/1673, art. 2

The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999, S.I.1999/2083

SCHEDULE 2

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF TERMS WHICH MAY BE REGARDED AS UNFAIR

1. Terms which have the object or effect of-
[...]

(j) enabling the seller or supplier to alter the terms of the contract unilaterally without a valid reason which is specified in the contract;

EXPLANATORY NOTE

The Regulations apply, with certain exceptions, to unfair terms in contracts concluded between a consumer and a seller or supplier (regulation 4). The Regulations provide that an unfair term is one which has not been individually negotiated and which, contrary to the requirement of good faith, causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations under the contract to the detriment of the consumer (regulation 5). Schedule 2 contains an indicative list of terms which may be regarded as unfair.

The assessment of unfairness will take into account all the circumstances attending the conclusion of the contract. However, the assessment is not to relate to the definition of the main subject matter of the contract or the adequacy of the price or remuneration as against the goods or services supplied in exchange as long as the terms concerned are in plain, intelligible language (regulation 6). Unfair contract terms are not binding on the consumer (regulation 8).

Australie: district de Victoria

Fair Trading Act 1999 (Vic.)

PART 2B—UNFAIR TERMS IN CONSUMER CONTRACTS

32U Definitions

For the purposes of this Part — **consumer**, in relation to a consumer contract, means a person to whom goods or services have been or are to be supplied under the contract;

* * * * *

injunction includes interim injunction;

prescribed unfair term means a term that is prescribed by the regulations to be an unfair term or a term to the like effect;

standard form contract means a consumer contract that has been drawn up for general use in a particular industry, whether or not the contract differs from other contracts used in that industry;

unfair term has the meaning given by section 32W.

32V Application of Part

This Part does not apply to contractual terms— (a) contained in a contract (other than a contract in a prescribed class of contract) to which the **Consumer Credit (Victoria) Act 1995** applies; (b) that are required or expressly permitted by law, but only to the extent required or permitted.

32W What is an unfair term?

A term in a consumer contract is to be regarded as unfair if, contrary to the requirements of good faith and in all the circumstances, it causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract to the detriment of the consumer.

32X Assessment of unfair terms

Without limiting section 32W, in determining whether a term of a consumer contract is unfair, a court or the Tribunal may take into account, among other matters, whether the term was individually negotiated, whether the term is a prescribed unfair term and whether the term has the object or effect of—

- (a) permitting the supplier but not the consumer to avoid or limit performance of the contract;
- (b) permitting the supplier but not the consumer to terminate the contract;
- (c) penalising the consumer but not the supplier for a breach or termination of the contract;
- (d) permitting the supplier but not the consumer to vary the terms of the contract;
- (e) permitting the supplier but not the consumer to renew or not renew the contract;
- (f) permitting the supplier to determine the price without the right of the consumer to terminate the contract;
- (g) permitting the supplier unilaterally to vary the characteristics of the goods or services to be supplied under the contract;
- (h) permitting the supplier unilaterally to determine whether the contract had been breached or to interpret its meaning;
- (i) limiting the supplier's vicarious liability for its agents;
- (j) permitting the supplier to assign the contract to the consumer's detriment without the consumer's consent;
- (k) limiting the consumer's right to sue the supplier;

- (l) limiting the evidence the consumer can lead in proceedings on the contract;
- (m) imposing the evidential burden on the consumer in proceedings on the contract.

32Y Effect of unfair term

- (2) An unfair term in a consumer contract is void.
- (3) A prescribed unfair term in a standard form contract is void.
- (4) The contract will continue to bind the parties if it is capable of existing without the unfair term or the prescribed unfair term.
- (5) Subsection (1) applies to any consumer contract entered into on or after the commencement of section 12 of the **Fair Trading (Amendment) Act 2003**.
- (6) Subsection (2) applies to any standard form contract whether entered into before or after the term is prescribed.

ANNEXE F

QUESTIONNAIRE ET CORRESPONDANCE

Questionnaire envoyé aux entreprises

QUESTIONNAIRE POUR LES ENTREPRISES PORTANT SUR L'USAGE DES CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE

A. Informations sur votre entreprise

Nom :

Adresse :

N° de téléphone :

Adresse courriel :

Sphère d'activité :

Type de service offert : Service de cellulaire Internet/télédistribution Services bancaires

Nom du répondant

B. Contenu de votre contrat

1. Vos contrat de consommation contient-il une ou des clause(s) de modification unilatérale?
2. Quels sont plus précisément les éléments du contrat ou du service pour lesquels il est indispensable de se réserver un droit de modification?

C. Mise en œuvre de la modification unilatérale

1. Appliquez-vous une procédure systématique lors des modifications?
2. Cette procédure comprend-elle l'envoi aux consommateurs d'un avis de modification préalable? Si c'est le cas dans quel délai?
3. En vertu de vos politiques, le consommateur a-t-il le droit de refuser la modification? En cas de refus de la modification, quelles sont les conséquences pour le consommateur (suspension du service, le service est maintenu sans les modifications, etc.)?

D. Utilité des clauses de modification unilatérale

1. Quelles sont les raisons justifiant l'inclusion d'une clause de modification unilatérale dans le contrat?

E. Usage récent des clauses de modification latérale

1. Votre entreprise a-t-elle fait usage des droits que lui confère la clause de modification unilatérale au courant des années 2007, 2008 et 2009?
2. Si c'est le cas, quels sont les éléments du contrat ou du service qui ont été modifiés?
3. Quelles sont les circonstances ayant incité la modification de ces éléments du contrat ou du service?

Pour les fins de l'entrevue téléphonique

Personne à contacter :

Titre :

Coordonnées :

Disponibilités :

Correspondance

Bonjour Monsieur/Madame,

Union des consommateurs est un organisme de défense et de promotion des droits des consommateurs, situé à Montréal.

Nous faisons présentement une recherche sur les clauses de modification unilatérale dans les contrats de consommation.

Nous désirons obtenir la collaboration des entreprises et institutions dans le domaine de la téléphonie cellulaire, du service Internet et de télédistribution et des services bancaires (carte de crédit et Compte bancaire personnel), afin de déterminer les raisons qui motivent les commerçants à l'inclure au contrat de consommation des clauses de modification unilatérale ainsi que les procédures utilisées lors de la modification d'une clause contractuelle ou de certains éléments du service offert.

Veuillez trouver annexé aux présentes un questionnaire, qui nous permettra de clarifier ces quelques points.

Auriez-vous l'amabilité de bien vouloir remplir le formulaire et nous le faire parvenir par courriel à l'adresse apparaissant ci-dessous? Nous vous saurons gré de nous faire parvenir vos réponses dans les cinq (5) jours suivant la réception du présent courriel.

De plus, nous avons prévu compléter notre enquête avec des entrevues téléphoniques avec des représentants de l'industrie; nous apprécierons donc avoir l'occasion de discuter avec un de vos représentants de l'usage des clauses de modification unilatérale par votre entreprise ou institution. Si cela vous est possible, auriez-vous l'obligeance d'indiquer les coordonnées de la personne à contacter et nous indiquer ses disponibilités, ou lui demander de contacter directement la soussignée aux coordonnées qui apparaissent à la présente.

Je vous remercie de votre collaboration,

Yannick Labelle

Analyste, Pratiques commerciales et Protection du consommateur

UNION DES CONSOMMATEURS

6226 rue Saint-Hubert

Montréal Québec H2S 2M2

Tél.: 514 521-6820 poste 240

Sans frais: 1-888 521-6820

labelle@consommateur.qc.ca

Ce message est destiné uniquement aux personnes indiquées dans l'entête. Ce message contient une information privilégiée, confidentielle et ne pouvant être divulguée. Si vous n'êtes pas le destinataire de ce message ou une personne autorisée à le recevoir, veuillez communiquer avec le (514) 521-6820 et ensuite détruire ce message ainsi que toutes les copies pouvant exister. Toute utilisation de ce message par une autre personne que son destinataire est strictement défendue.

This message is directed in confidence solely to the persons named above.

This message contains privileged confidential information which is not to be disclosed. If you are not an intended recipient of this message or an authorized representative thereof, please contact the (514) 521-6820 and then destroy this message as well as all existing copies. Any utilisation of this message by a person other than an intended recipient thereof is strictly forbidden.