

CODE DE DÉONTOLOGIE
VISANT LES TRANSACTIONS D'ACHAT DIRECT

OBJECTIF

Le *Code de déontologie* (« *Code* ») établit les normes minimales que les intermédiaires en gaz naturel doivent respecter lorsqu'ils achètent, vendent ou proposent de vendre du gaz naturel à un consommateur, ou qu'ils agissent à titre d'agent ou d'intermédiaire dans la vente ou l'offre de vente de gaz naturel à un consommateur.

PORTÉE

Le *Code* vise à encourager et à maintenir un sens de la responsabilité envers le consommateur et le public chez tous ceux qui participent à la commercialisation du gaz auprès des clients de la province du Manitoba.

Le *Code* s'applique à toutes les pratiques en matière de commercialisation du gaz pour les consommateurs résidentiels et commerciaux. Lorsqu'il y a des différences de pratiques entre les petits et les grands consommateurs, celles-ci sont indiquées.

Le *Code* doit être appliqué, tant dans son esprit que dans sa lettre, tout en tenant compte des différents niveaux de connaissance, d'expérience et d'aptitude à faire des choix qu'ont les consommateurs.

1. DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent code, sauf s'il en est indiqué autrement :

« **achat direct** » L'achat de gaz naturel par un consommateur auprès d'un fournisseur autre qu'un distributeur;

« **client** » La personne qui achète du gaz auprès d'un intermédiaire;

« **commercialisation** » Aux fins du *Code*, les activités visant à faire du démarchage auprès d'un consommateur ou d'un consommateur éventuel pour qu'il passe un contrat avec un intermédiaire, y compris l'offre présentée à un consommateur; il s'agit de la vente à domicile, de la vente par internet, du télémarketing, des publipostages directs et tout autre moyen utilisé par un intermédiaire ou l'un de ses vendeurs pour communiquer directement avec un consommateur de gaz ou un consommateur de gaz éventuel;

« **consommateur** » La personne qui utilise du gaz naturel;

« **contrat** » Une convention exécutoire, passée entre le consommateur et un intermédiaire, visant la vente de gaz naturel à un prix fixe pour une période déterminée;

« **distributeur** » La personne qui détient ou gère un système de distribution servant à la livraison du gaz aux consommateurs;

« **écrit** » Se dit des communications écrites transmises par télécopieur ou par tout autre forme de communication écrite reconnue par la province du Manitoba comme ayant force obligatoire;

« **électronique** » Se dit des communications créées, enregistrées, transmises ou mises en mémoire sous forme numérique ou sous une autre forme intangible par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques, ou par d'autres moyens comparables qui sont aussi de nature à créer, à enregistrer, à transmettre ou à mettre en mémoire. La communication électronique se fait essentiellement par Internet;

« **grand consommateur** » Le consommateur qui ne fait pas partie de la classe tarifaire du petit secteur des services généraux (SGS);

« **intermédiaire** » Une personne autorisée à vendre du gaz en vertu de l'article 114 de la *Loi* et qui,

- a) vend du gaz à un consommateur ou propose de lui en vendre;
- b) agit auprès du consommateur à titre d'agent ou d'intermédiaire d'un vendeur de gaz;
- c) agit, ou se propose d'agir, à titre d'agent ou d'intermédiaire ou non d'un consommateur dans l'achat de gaz;

« **jour** » Un jour ouvrable, sauf les samedis et dimanches et les congés fériés;

« **lettre de confirmation** » Une lettre du distributeur au consommateur, qui est envoyée après que l'intermédiaire a avisé le distributeur que le consommateur a passé un contrat avec l'intermédiaire pour l'approvisionnement en gaz naturel;

« **lieu** » Un immeuble ou la partie d'un immeuble qui est alimenté en gaz naturel par un compteur unique;

« **Loi** » La *Loi sur la Régie des services publics*, C.P.L.M., c. P280, modifiée;

« **offre** » Une proposition en vue de passer un contrat, présentée à un client actuel ou potentiel et visant la vente de gaz naturel;

« **petit consommateur** » Le consommateur qui fait partie de la classe tarifaire du petit secteur des services généraux (SGS);

« **prix** » Le montant d'argent déterminé d'après le coût, en cents, d'un mètre cube (¢/m³) de gaz naturel augmenté des frais et des charges financières que le consommateur doit payer à un intermédiaire;

« **Régie** » La Régie des services publics du Manitoba;

« **renseignements sur le consommateur** » Les renseignements concernant un certain consommateur et qui sont obtenus par un intermédiaire ou l'un de ses vendeurs directement auprès du

client, d'un distributeur ou de toute autre source, pendant le processus de vente ou d'offre de vente de gaz naturel au consommateur; ils peuvent avoir été obtenus sans le consentement du consommateur;

« **télémarketing** » La commercialisation et la vente par téléphone menées par l'intermédiaire, à l'initiative du consommateur ou de l'intermédiaire;

« **tiers** » En ce qui a trait à intermédiaire, une personne autre que l'intermédiaire, y compris d'autres intermédiaires, associés, consommateurs et personnes;

« **vendeur** » Une personne travaillant pour un intermédiaire, notamment à titre d'employée ou chargée de faire la commercialisation en son nom ou de le représenter auprès du consommateur afin de vendre du gaz ou de passer un contrat avec un consommateur.

« **verbal** » Se dit des communications téléphoniques entre le consommateur et l'intermédiaire qui sont enregistrées par le l'intermédiaire. La communication peut être à l'initiative du consommateur ou encore de l'intermédiaire.

2. **CHAMP D'APPLICATION et MODIFICATIONS**

2.1 Tout intermédiaire désirant passer un contrat avec un consommateur doit détenir une licence et être enregistré auprès de la Province du Manitoba afin de faire des affaires dans la province et il doit détenir une licence à titre d'intermédiaire délivrée par la Régie en vertu de l'article 114 de la *Loi*.

2.2 La Régie peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, modifier le *Code* périodiquement.

3. PRATIQUES COMMERCIALES ÉQUITABLES

- 3.1 Un intermédiaire doit faire en sorte que les vendeurs qui travaillent en son nom respectent les exigences énoncées dans le *Code*.
- 3.2 Un intermédiaire doit s'assurer que ses agents respectent les exigences suivantes lorsqu'ils présentent une offre de contrat à un consommateur :
- a) révéler immédiatement sa vraie identité au consommateur;
 - b) fournir immédiatement une carte d'affaires au consommateur, s'il y a lieu;
 - c) énoncer expressément que l'offre n'est pas faite par le distributeur et énoncer le nom de ce distributeur;
 - d) ne pas chercher à induire le consommateur en erreur ou à créer de la confusion dans son esprit quant à l'identité de l'intermédiaire ou de son vendeur et à la marque de commerce du distributeur réglementé ou de ses concurrents;
 - e) ne pas chercher à induire le consommateur en erreur ou à créer de la confusion dans son esprit quant aux liens envers le distributeur ou un organisme gouvernemental;
 - f) ne pas exercer de pression induite sur le consommateur;
 - g) offrir au consommateur suffisamment de temps afin qu'il puisse lire toute la documentation présentée avant de signer le contrat sans qu'il se sente harcelé;
 - h) ne pas faire de déclarations mensongères, ni lui donner de fausses réponses, ni prendre de mesures

inadéquates qui puissent induire le consommateur en erreur ce qui concerne les conditions d'une offre;

- i) fournir seulement des comparaisons pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques;
- j) ne pas faire de déclarations verbales concernant le contrat, les droits ou les responsabilités à moins qu'elles ne soient présentes dans le contrat écrit ou électronique;
- k) faire en sorte que toutes les descriptions et promesses présentées dans le matériel publicitaire respectent les conditions, les situations et les circonstances réelles;
- l) ne pas utiliser de caractères qui, à cause de leur taille ou caractéristique visuelle, pourrait porter atteinte à la légalité ou à la clarté des documents offerts au consommateur;
- m) ne pas exploiter l'âge ou la connaissance de la langue anglaise du consommateur.

3.3 Lorsque des documents de publicité ou de commercialisation d'un intermédiaire contiennent des déclarations sur la nature, la qualité et le prix du service de tout distributeur ou fournisseur, l'économie ou le prix de marché du gaz naturel, l'intermédiaire doit prendre les mesures nécessaires et raisonnables pour faire en sorte que de telles déclarations sont pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques.

3.4 Un contrat à l'intention des petits consommateurs doit clairement indiquer la période pour laquelle il est en vigueur et contenir toutes les conditions de renouvellement. Un contrat doit également énoncer clairement :

- le prix en cents par mètre cube ($\text{¢}/\text{m}^3$);
- les modalités de paiement, notamment la fréquence et le nom de la personne à qui le paiement doit être fait, s'il y a lieu;
- la date d'entrée en vigueur du contrat;
- la manière de déposer une plainte contre l'intermédiaire ou de demander des renseignements auprès de celui-ci;
- un énoncé avertissant le client qu'il a le droit d'obtenir de l'intermédiaire un exemplaire du *Code*;
- un énoncé sur la manière dont le client peut avoir accès au processus de règlement des différends décrit à l'article 9 du *Code*;
- les droits du client d'annuler le contrat, y compris la période d'annulation de dix jours;
- les raisons justifiant l'annulation d'un contrat;
- les possibilités de transférer ou de céder le contrat à un autre intermédiaire
- les lieux où le contrat s'applique.

Certaines conditions doivent être clairement mentionnées dans le contrat, notamment :

- le dépôt exigé par l'intermédiaire, s'il y a lieu;
- les frais d'annulation exigés par l'intermédiaire, s'il y a lieu;
- les frais de retard applicables;
- la nature et le montant de tous autres frais concernant le contrat et payable à l'intermédiaire, s'il y a lieu;

- le type de factures envoyées au client et la fréquence d'envoi de celles-ci.

3.5 Un intermédiaire doit fournir au consommateur un exemplaire du contrat lorsque le contrat ou l'entente est passé par des ventes à domicile et par la poste pour les ventes par téléphone. Les clients qui passent un contrat par Internet doivent se voir donner la possibilité de faire imprimer leur contrat.

Les clauses 3.6 à 3.12 s'appliquent uniquement aux petits consommateurs :

3.6 Tout contrat utilisé par un intermédiaire doit clairement indiquer, à la première page, le prix en cents par mètre cube (¢/m³) du gaz, ainsi que tous les autres frais payables à l'intermédiaire et la durée du contrat.

3.7 Un intermédiaire doit remettre à la Régie un dossier contenant son contrat type et toute modification qui a été apportée.

3.8 Un contrat passé avec un consommateur doit indiquer s'il s'applique, dans le cas d'un certain lieu, à la durée pendant laquelle le consommateur sera propriétaire, occupant ou responsable de ce lieu.

3.9 Un intermédiaire doit conserver la preuve de la permission, qu'elle soit verbale, électronique ou écrite du client qui autorise l'intermédiaire à approvisionner en gaz naturel un consommateur.

3.10 Un intermédiaire ne doit pas passer, avec le consommateur, de contrat qui ne corresponde pas à l'offre préalablement présentée au consommateur.

3.11 Un intermédiaire ne doit pas fournir toute forme de mesure incitative pécuniaire directe à un consommateur

afin de l'inciter à passer un contrat. La Régie utilise son pouvoir discrétionnaire pour déterminer ce qui constitue une mesure incitative pécuniaire directe.

3.12 Le prix d'un intermédiaire doit demeurer fixe pour chaque période de douze mois du contrat. Une variation de prix saisonnière ne sera pas autorisée.

4. IDENTITÉ

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

4.1 Un intermédiaire doit, lorsqu'il fait de la vente, utiliser son nom d'enregistrement et si, dans une publicité, il fait référence à un vendeur, il doit mentionner le nom de l'intermédiaire pour qui le vendeur travaille.

4.2 Lorsqu'un intermédiaire fait de la commercialisation dans un endroit autre que son lieu d'exploitation, il doit fournir les renseignements suivants sur une carte d'affaires :

- le nom sous lequel il est enregistré;
- un numéro de téléphone du Manitoba ou un numéro sans frais, l'adresse municipale, ainsi que le courriel de l'intermédiaire qui peuvent être utilisés par les gens afin de communiquer avec l'intermédiaire;
- le nom du vendeur.

4.3 Le vendeur doit porter un porte-nom avec une photographie du vendeur, si la vente est faite à domicile.

5. RENSEIGNEMENTS QUE L'INTERMÉDIAIRE DE GAZ NATUREL DOIT CONSERVER

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

- 5.1 Un intermédiaire doit conserver dans un dossier :
- a) une liste des vendeurs et les dates de leurs embauches;
 - b) une liste des clients;
 - c) la permission, qu'elle soit verbale, écrite ou électronique, donnée par chaque consommateur autorisant l'intermédiaire à présenter une demande à un distributeur afin qu'il puisse prendre les arrangements nécessaires pour que le consommateur soit approvisionné en gaz;
 - d) la permission, qu'elle soit verbale, écrite ou électronique, donnée par chaque consommateur, dans laquelle il s'engage à acheter du gaz de l'intermédiaire ou l'autorise à acheter, à titre d'agent, du gaz en son nom;
 - e) un exemplaire complet du contrat passé entre l'intermédiaire et le consommateur;
 - f) un enregistrement complet de l'appel téléphonique entre le consommateur et l'intermédiaire lorsque le consommateur a passé un contrat au téléphone;

Tous ces renseignements devront être soumis à la Régie à la demande de celle-ci.

- 5.2 Les renseignements exigés aux alinéas 5.1 c), d) et e) peuvent se trouver dans un seul document ou dans un seul dossier numérique.

6. Renseignements sur le client

- 6.1 Un intermédiaire ne doit pas communiquer de renseignements à un tiers sans la permission écrite du

client, sauf si ces renseignements doivent être communiqués pour les raisons suivantes :

- a) pour la facturation ou la gestion des provisions de gaz;
- b) pour faire respecter la loi;
- c) pour se soumettre à une exigence légale;
- d) pour obtenir le paiement des sommes dues par un consommateur en utilisant les services d'une agence de recouvrement de créances.

6.2 Les renseignements sur les clients peuvent être communiqués s'ils ont été suffisamment regroupés de sorte que les renseignements sur un client particulier ne permettent pas de révéler son identité.

6.3 Un intermédiaire doit informer le client que les renseignements le concernant peuvent être communiqués à un tiers sans obtenir de permission préalable pour les raisons suivantes : pour la facturation ou la gestion des provisions de gaz; pour faire respecter la loi; pour se soumettre à une exigence légale; pour obtenir le paiement des sommes dues en utilisant les services d'une agence de recouvrement de créances.

7. CONTRATS

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

7.1 Tout contrat entre un intermédiaire et un client doit prévoir certaines modalités permettant au client d'annuler ce contrat sans condition, en donnant un avis par téléphone, par courrier recommandé ou par courriel (avec copie à la Régie à l'adresse publicutilities@gov.mb.ca, dans les dix jours qui suivent

la date de la lettre de confirmation envoyée par le distributeur.

- 7.2 Un intermédiaire ne doit pas céder, vendre ou transférer la gestion d'un contrat de quelque manière que ce soit à une personne autre qu'un intermédiaire enregistré. Dans les soixante jours suivant la cession, la vente ou le transfert de la gestion d'un contrat à un autre intermédiaire enregistré, le nouvel intermédiaire doit envoyer à tous les consommateurs concernés un avis en ce sens, sur lequel doivent figurer l'adresse et le numéro de téléphone du nouvel intermédiaire, informant le consommateur que, dans les trente jours suivant la réception d'un tel avis, un consommateur peut signaler au nouvel intermédiaire qu'il désire annuler son contrat. L'intermédiaire doit alors annuler le contrat.

8. PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- 8.1 Lorsqu'un consommateur a signé un contrat avec un intermédiaire, ou lorsqu'un consommateur s'est vu offrir de passer un contrat par un intermédiaire et qu'il désire porter plainte contre celui-ci en ce qui a trait à sa conduite, à son entreprise ou aux affaires liées à la commercialisation et à la vente de gaz au consommateur, ce dernier peut déposer une plainte auprès de la Régie. La plainte doit d'abord être dirigée vers l'intermédiaire concerné afin de tenter de régler le différend.
- 8.2 Un intermédiaire devra faire preuve de bonne foi et tenter de régler le différend avec le consommateur et de répondre à ses questions.
- 8.3 Si, pour quelque raison que ce soit, un intermédiaire ne peut régler un différend avec un consommateur, il doit

lui signaler qu'il peut adresser sa plainte à la Régie qui entendra et jugera les plaintes.

- 8.4 Au moment où un consommateur dépose une plainte contre un intermédiaire auprès de la Régie, celle-ci doit fournir à l'intermédiaire un résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte.
- 8.5 Après réception d'une plainte par un consommateur contre un intermédiaire, la Régie doit aviser le consommateur et l'intermédiaire de l'endroit et de l'heure de l'audience à laquelle on entendra et jugera la plainte. Le consommateur et l'intermédiaire peuvent se présenter en personne ou participer à l'audience par téléconférence.
- 8.6 À l'audience, le consommateur présentera d'abord sa plainte et ensuite, l'intermédiaire aura la possibilité d'y répondre.
- 8.7 Après avoir entendu la plainte du consommateur et la réponse de l'intermédiaire, ainsi que la réponse à toute autre question posée à l'une des deux parties, la Régie jugera si l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du *Code*.
- 8.8 Si la Régie juge que l'intermédiaire n'a contrevenu à aucune disposition du *Code*, la Régie rejettera la plainte.
- 8.9 Si la Régie juge que l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du *Code*, elle pourra lui infliger l'une ou la totalité des peines mentionnées plus bas pour chaque infraction ou prendre certaines ou la totalité des mesures indiquées :
 - a) réprimander l'intermédiaire;

- b) déclarer que tout contrat entre le consommateur ou tout groupe de consommateurs concernés de façon semblable et l'intermédiaire ne s'applique pas à l'achat direct de services offerts par le distributeur et demander au distributeur d'accepter la demande du consommateur ou tout groupe de clients concernés de façon semblable de recommencer à acheter leur gaz naturel du distributeur;
- c) prélever certains frais ou charges financières établies par la Régie.

8.10 Tout jugement fait en vertu de cet article par la Régie ne touche, ne juge, ne limite ou ni n'exclue toute garantie légale ou mesure auxquelles le consommateur ou l'intermédiaire pourraient recourir à la suite de tout différend entre les deux parties.

8.11 Toute plainte déposée par un consommateur qui n'a pas signé un contrat avec l'intermédiaire concerné doit être adressée par la Régie à l'intermédiaire. Si le plaignant n'est pas disposé à communiquer avec l'intermédiaire, la Régie acceptera la plainte. Un résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte seront envoyés à l'intermédiaire et celui-ci aura la possibilité de répondre à la plainte. Lorsque la Régie estime que la plainte est fondée, la plainte et les explications de l'intermédiaire seront jugées en vertu des dispositions de la *Loi*.

8.12 Toute plainte soumise par une personne autre qu'un client et selon laquelle un intermédiaire n'a pas respecté les dispositions du *Code* sera d'abord adressée à l'intermédiaire concerné qui tentera de résoudre le différend. Si, pour quelque raison que ce soit, un intermédiaire ne peut résoudre le différend, la personne

(Ordonnance n° 109/08)
Efficace le 1 septembre, 2008

peut adresser sa plainte à la Régie qui la jugera en
vertu des dispositions de la *Loi*.