

CODE DE DÉONTOLOGIE

VISANT LES TRANSACTIONS D'ACHAT DIRECT

OBJECTIF

Le présent 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.

1. DÉFINITIONS

1.1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent Code, sauf s'il en est indiqué autrement.

« achat direct » s'entend de l'achat de gaz naturel par un consommateur auprès d'un fournisseur autre qu'un distributeur.

« commercialisation » s'entend, aux fins du présent Code, de l'offre présentée à un consommateur et est caractérisée par la vente à domicile, le télémarketing, les publipostages directs, et tout autre moyen utilisé par un intermédiaire ou un vendeur afin de communiquer avec un consommateur directement.

« consommateur » s'entend d'une personne qui utilise du gaz naturel.

« distributeur » s'entend d'une personne qui détient ou gère un système de distribution servant à la livraison du gaz aux consommateurs.

« entente de représentation » s'entend d'un contrat ou d'une entente en vertu de laquelle un consommateur retient, à titre d'agent, les services d'une personne qui vend ou achète du gaz naturel.

« intermédiaire » s'entend d'une personne qui est 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 au nom d'un consommateur dans l'achat de gaz.

« jour » s'entend d'un jour ouvrable et exclut les samedis et dimanches et les congés fériés.

« lieu » s'entend d'un immeuble ou de la partie d'un immeuble qui est alimenté en gaz naturel par un compteur unique.

« Loi » s'entend de la *Loi sur la Régie des services publics*, C.P.L.M., c P280, tel qu'elle a été modifiée.

« offre » s'entend d'une proposition de passer un contrat, une entente de représentation, ou toute autre entente ou ensemble d'ententes, présentés à un consommateur actuel ou potentiel et visant la vente de gaz naturel.

« par écrit » s'entend des communications écrites transmises par télécopieur ou par tout autre forme de communication écrite reconnue par la province du Manitoba comme ayant force obligatoire.

« prix par défaut » s'entend du prix mentionné par un intermédiaire dans un préavis écrit envoyé au consommateur avant le renouvellement de l'entente en vertu de l'article 8.1 du présent Code.

« prix » s'entend du montant d'argent déterminé ou pouvant être déterminé d'après le coût, en cents, d'un mètre cube ($\text{¢}/\text{m}^3$) de gaz naturel augmenté des frais et des charges financières que le consommateur doit payer à l'intermédiaire.

« Régie » s'entend de la Régie des services publics du Manitoba.

« renseignements sur le consommateur » s'entend des renseignements concernant un certain consommateur; ces renseignements sont obtenus par un intermédiaire ou l'un de ses vendeurs directement du consommateur, d'un distributeur ou de toute autre source pendant le processus de vente ou d'offre de vente de gaz naturel au consommateur et peuvent avoir été obtenus sans le consentement du consommateur.

« représentation » s'entend de l'entente de représentation.

« tiers » s'entend, en ce qui a trait à l'intermédiaire, d'une personne autre que l'intermédiaire et comprend d'autres intermédiaires, associés, consommateurs et personnes.

« vendeur » s'entend d'une personne travaillant pour un intermédiaire autorisé, 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 une entente de représentation avec un consommateur.

2. CHAMP D'APPLICATION et MODIFICATIONS

- 2.1 Tout intermédiaire désirant passer un contrat d'achat 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 présent 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 présent Code.
- 3.2 Un intermédiaire doit respecter les exigences suivantes lorsqu'il présente une offre à un consommateur :
- a) révéler immédiatement sa vraie identité au consommateur;
 - b) indiquer clairement que l'offre n'est pas faite par un distributeur réglementé, 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;
 - c) ne pas exercer de pression induue sur le consommateur;
 - d) offrir au consommateur suffisamment de temps afin qu'il puisse lire toute la documentation présentée sans qu'il se sente harcelé;
 - e) 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;
 - f) fournir seulement des comparaisons pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques;

- g) ne pas faire de déclarations verbales concernant le contrat, les droits ou les responsabilités à moins qu'elles ne soient présentes dans l'offre écrite;
 - h) faire en sorte que toutes les descriptions et promesses présentées dans le matériel publicitaire respectent les conditions, les situations et les circonstances réelles;
 - i) 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.
- 3.3 Lorsque la commercialisation ou la publicité faites par un intermédiaire contiennent des déclarations concernant la nature, la qualité et le prix du service offert par tout distributeur ou fournisseur, 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 Une offre doit clairement indiquer la période pour laquelle elle est en vigueur et contenir toutes les conditions de renouvellement. Une offre doit également énoncer clairement :
- le prix en cents par mètre cube (¢/m³);
 - 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 consommateur qu'il a le droit d'obtenir de l'intermédiaire un exemplaire du présent Code;
 - un énoncé sur la manière dont le consommateur peut avoir accès au processus de règlement des différends décrit à l'article 9 du présent Code;
 - les droits du consommateur d'annuler le contrat;
 - les raisons justifiant l'annulation d'un contrat;
 - les possibilités de transférer ou de céder le contrat à un autre intermédiaire.

Certaines conditions doivent être clairement mentionnées dans la documentation, notamment :

- le dépôt exigé par l'intermédiaire;
- les frais d'annulation exigés par l'intermédiaire;
- les frais de retard applicables;
- la nature et le montant de tout autres frais concernant le contrat et payable à l'intermédiaire;
- le type de factures envoyées au consommateur et la fréquence d'envoi de celles-ci.

3.5 Un intermédiaire doit fournir au consommateur un exemplaire du contrat ou de l'entente de représentation lorsque le contrat ou l'entente est passé.

3.6 Toute entente de représentation utilisée 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 entente de représentation type et toute modification qui a été apportée.

3.8 Une offre présentée à un consommateur doit indiquer si elle 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 fournir au distributeur une preuve écrite à l'effet que le consommateur autorise l'intermédiaire à lui fournir du gaz.

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

4. IDENTITÉ

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 :

- nom sous lequel il est enregistré;
- numéro de téléphone que les gens peuvent composer pour le joindre;
- nom du vendeur;
- photographie du vendeur, si la vente est faite à domicile.

4.3 L'intermédiaire doit pouvoir être joint par les gens à un numéro de téléphone du Manitoba ou à un numéro sans frais.

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

5.1 Un intermédiaire doit conserver dans un dossier :

- a) une liste des vendeurs;
- b) une liste des consommateurs;
- c) la permission écrite 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) une entente écrite, signée par le 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 si le contrat est différent de l'entente.

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.

6. RENSEIGNEMENTS SUR LE CONSOMMATEUR

- 6.1 Un intermédiaire ne doit pas communiquer de renseignements à un tiers sans la permission écrite du consommateur, 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 consommateurs peuvent être communiqués s'ils ont été suffisamment regroupés de sorte que les renseignements sur un consommateur particulier ne permettent pas de révéler son identité.
- 6.3 Un intermédiaire doit informer le consommateur 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

- 7.1 Tout contrat passé entre un intermédiaire et un consommateur doit prévoir certaines modalités permettant au consommateur d'annuler le contrat en donnant un avis, par écrit, dans les dix jours suivant la date où le contrat a été passé et ce, sans que le consommateur ne soit responsable des pertes causées par l'annulation du contrat.
- 7.2 Un intermédiaire ne doit pas passer de contrat, à titre d'agent d'un consommateur, dans les dix jours suivant la nomination de l'intermédiaire au rôle d'agent.
- 7.3 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 apparaître l'adresse et le numéro de téléphone du nouvel intermédiaire. 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. RENOUELEMENT

8.1 Un intermédiaire ne doit pas renouveler le contrat d'un consommateur à moins que le contrat initial ne contienne les conditions du renouvellement et que le consommateur ne reçoive un préavis écrit contenant les conditions du renouvellement. Ce préavis écrit doit avoir été reçu au moins trente jours, et au plus cent vingt jours, avant la date du renouvellement. Le préavis doit spécifier les conditions de renouvellement ainsi que le prix par défaut.

8.2 Le contenu de l'article 8.1 n'empêche, à aucun moment, un intermédiaire de passer un nouveau contrat avec un consommateur.

9. PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

9.1 Lorsqu'un consommateur a signé une entente de représentation avec un intermédiaire et qu'il désire déposer une 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 doit d'abord être dirigé vers l'intermédiaire concerné et tenter de régler le différend avec lui.

9.2 Un intermédiaire devra faire preuve de bonne foi et tenter de régler le différend avec le consommateur et de répondre à ses questions.

9.3 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 personne désignée à l'article 9.4 pour entendre et juger les plaintes.

9.4 Afin d'aider au règlement des différends entre des consommateurs et des intermédiaires, la Régie peut nommer un membre du conseil d'administration ou du personnel, ou toute autre personne (la « personne désignée ») qui entendra et jugera les plaintes des consommateurs en ce qui a trait au non-respect, par l'intermédiaire, des dispositions du présent Code. La personne désignée peut statuer sur une plainte conformément aux articles 9.9 et 9.10.

9.5 Au moment où un consommateur dépose une plainte contre un intermédiaire auprès de la personne désignée, celle-ci doit fournir à l'intermédiaire un

- résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte.
- 9.6 Dans les cinq jours suivant la réception d'une plainte par un consommateur contre un intermédiaire, la personne désignée 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.
- 9.7 À l'audience, le consommateur présentera d'abord sa plainte et ensuite, l'intermédiaire aura la possibilité d'y répondre.
- 9.8 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 personne désignée jugera si l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du présent Code.
- 9.9 Si la personne désignée juge que l'intermédiaire n'a contrevenu à aucune disposition du présent Code, la personne désignée rejettera la plainte.
- 9.10 Si la personne désignée juge que l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du présent Code, elle pourra lui infliger l'une des peines mentionnées plus bas pour chaque infraction ou prendre certaines des mesures indiquées :
- a) réprimander l'intermédiaire;
 - b) déclarer que tout contrat entre le consommateur 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 de retourner au service public local;
 - c) adresser la plainte à la Régie afin qu'elle soit étudiée plus attentivement.
- 9.11 Tout jugement fait en vertu de cet article par la personne désignée 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.
- 9.12 Toute plainte déposée par un consommateur qui n'a pas signé d'entente de représentation avec l'intermédiaire concerné doit être adressée par la personne désignée à l'intermédiaire. Si pour quelque raison que ce soit l'intermédiaire ne peut régler le différend, ou si le plaignant n'est pas disposé à communiquer avec l'intermédiaire, la personne désignée doit accepter la

plainte. Un résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte doivent être envoyés à l'intermédiaire et celui-ci devrait avoir la possibilité de répondre à la plainte. Lorsque la personne désignée considère que la plainte est fondée, la plainte et les explications de l'intermédiaire seront soumises au secrétariat de la Régie qui les jugera en vertu des dispositions de la *Loi*.

- 9.13 Toute plainte soumise par une personne autre qu'un consommateur à l'effet qu'un intermédiaire n'a pas respecté les dispositions du présent Code sera d'abord adressée à l'intermédiaire concerné qui tentera de résoudre le différend. Si pour quelque raison que ce soit l'intermédiaire ne peut résoudre le différend, la personne peut adresser sa plainte au secrétariat de la Régie qui la jugera en vertu des dispositions de la *Loi*.