

L'adéquation des régimes de garantie légale au Canada

Sommaire exécutif
Juin 2012

L'achat de biens et de services par les consommateurs ne saurait être une transaction empreinte de confiance que si le consommateur est assuré que le bien ou le service qu'il se procure correspond à certaines attentes minimales : fonctionnement adéquat, durée raisonnable, conformité à la description qui apparaît au contrat ou aux représentations qui lui ont été faites, etc. Sans ces garanties de base, le consommateur ne consentirait probablement pas à contracter. Les législateurs ont tenté de définir ces garanties de base et les ont imposées aux commerçants. Toutefois, la méconnaissance de l'existence et de la portée de la garantie légale, par les consommateurs et bien souvent par les commerçants, le manque de coopération de la part des commerçants lors des tentatives de mise en application de la garantie légale, l'obligation pour les consommateurs de faire appel aux tribunaux afin de faire respecter cette garantie, voilà un lot de facteurs qui contribuent à dissuader les consommateurs de s'appuyer sur la garantie légale et d'acheter plutôt, à prix fort, la relative certitude que procurent les garanties complémentaires vendues par les commerçants. Et qui contribuent du fait même à la relative inefficacité de ce régime légal de protection.

Après un bref historique et une mise en contexte des garanties légales dans les régimes de common law et de droit civil, notre étude, par le biais d'un examen des législations adoptées dans les provinces et territoires canadiens ainsi qu'en Europe, aux États-Unis, en Australie et au Brésil, dresse un portrait des différents types de garanties, de recours et de remèdes élaborés en vue de mettre en œuvre cette protection. Des enquêtes auprès des consommateurs ainsi qu'auprès des organismes provinciaux chargés de l'application de la loi complètent l'étude des problématiques.

Notre étude nous amène à conclure que l'amélioration des régimes de garantie légale canadiens ne passe pas nécessairement par une réforme complète des lois et des régimes, mais plutôt par une précision et une bonification des droits et recours ainsi que par une clarification de certains concepts clés des régimes de garantie légale. Il est grand temps que la garantie légale reprenne ses droits, qu'elle atteigne les objectifs légitimes qu'elle vise, que les consommateurs puissent sans mal faire valoir leurs droits et que les commerçants soient sérieusement incités à respecter leurs obligations sans se faire tirer l'oreille.

Sur la base des données recueillies et suite à notre analyse en regard des problématiques observées, notre rapport propose un modèle que pourrait adopter le régime de garanties légales en ce qui a trait à la garantie d'usage, à la garantie de qualité, à la garantie de conformité et à la garantie contre les vices cachés, en vue d'une plus grande efficacité tant sur la portée des garanties que sur les recours et les remèdes disponibles aux consommateurs.

Nos recommandations touchent aussi, notamment, les questions d'information et de sensibilisation des consommateurs et des commerçants.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTÉRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Dorénavant, en matière de garantie légale, il faut qu'il soit clair que : « Le consommateur a toujours raison. » Et gare aux commerçants qui tentent d'échapper à leurs obligations ou de compliquer la tâche aux consommateurs !

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.