

Garanties prolongées : le consommateur en a-t-il pour son argent ?

Il est devenu pratique courante pour certains commerçants de proposer systématiquement une garantie prolongée pour les produits vendus. Le consommateur pourra se procurer une telle garantie en échange du versement d'une somme supplémentaire qui représente généralement entre 10 et 30% du prix du produit. Cette pratique est particulièrement répandue pour les biens qui présentent une certaine complexité en ce qui a trait à leur fonctionnement et qui sont maintenant considérés, par plusieurs consommateurs, comme étant indispensables, tels les électroménagers et les appareils électroniques.

La crainte (de bris, de privation), l'ignorance (des lois, des garanties applicables) et la valeur associée à ces biens semblent être régulièrement à l'origine de la décision d'acheter une garantie prolongée. Plusieurs obstacles nuisent toutefois à la juste appréciation par le consommateur du caractère raisonnable du prix exigé en échange d'une garantie prolongée et de ce que présente en fait comme avantages réels telle garantie. De fait, parmi les garanties prolongées offertes, il semble qu'assez peu soient rédigées assez clairement pour que le consommateur puisse facilement en apprécier toute la portée. En outre, il semble que plusieurs commerçants font défaut de présenter fidèlement la portée réelle de la garantie offerte et de porter à la connaissance des consommateurs les limitations et les exclusions qu'elle peut comporter. L'ignorance par un nombre important de consommateurs de l'existence d'un possible chevauchement entre plusieurs garanties (garantie légale, garantie du fabricant, garantie du détaillant) leur rend également difficile l'appréciation de la portée véritable de la garantie prolongée et, par conséquent, du caractère raisonnable du prix demandé pour une couverture donnée.

La présente recherche visait à évaluer les avantages véritables des garanties prolongées offertes aux consommateurs et à examiner si le prix demandé par les détaillants, en contrepartie de ce type de garantie, est raisonnable. En outre, cette recherche visait à identifier les éléments qui rendent difficile l'appréciation par le consommateur des avantages véritables que présentent les garanties prolongées.

Notre examen des garanties prolongées a révélé que les avantages supplémentaires réels qu'offrent les garanties prolongées par rapport aux garanties des fabricants et aux garanties légales sont extrêmement rares, justifiant difficilement que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aurait de toute façon que peu de risque d'avoir à payer. Il appert en effet de l'examen des garanties prolongées qu'outre la possibilité, prévue à certaines garanties prolongées, de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension, le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

Notre recherche a également révélé que les représentations faites au consommateur sont souvent déficientes, erronées, voire trompeuses et qu'elles ne lui permettent pas d'apprécier les avantages véritables associés à la garantie prolongée sur laquelle elles portent, notamment parce qu'elles ne font aucunement référence aux garanties légales applicables.

L'examen du document qui constate les différentes garanties prolongées a révélé que la longueur du texte qui détaille les modalités et les conditions de la garantie, la taille de caractère utilisée et l'endroit où elles sont situées dans le document constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités. L'examen des modalités et conditions des différentes garanties prolongées a révélé, quant à lui, que les informations pertinentes, qui permettraient une juste appréciation des avantages réels qu'elles comportent, ne s'y retrouvent pas toutes, que les clauses ne sont pas toujours rédigées de façon à ce que le consommateur puisse aisément en apprécier toute la portée et que certaines de ces clauses pourront avoir pour effet d'induire le consommateur en erreur sur les droits dont il dispose.

Comme pour tout autre produit, il est essentiel que le consommateur, lorsqu'un commerçant lui propose une garantie prolongée, soit adéquatement informé des caractéristiques essentielles de ce qui lui est offert et que soient mis à sa disposition les renseignements nécessaires pour qu'il puisse être en mesure d'évaluer la portée et la valeur de cette garantie prolongée. L'Union des consommateurs recommande donc que les gouvernements provinciaux légifèrent afin notamment d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs différentes obligations de divulgation, dont :

- de porter à la connaissance du consommateur l'existence de la garantie du fabricant;
- de porter expressément à la connaissance du consommateur l'existence et la portée des garanties légales applicables;
- d'indiquer explicitement et clairement au consommateur les avantages supplémentaires que présente sur la garantie du fabricant et sur les garanties légales la garantie prolongée proposée ainsi que les limites et exclusions associées à ces avantages;
- d'informer le consommateur de la durée d'usage normal du produit offert.

L'Union des consommateurs recommande également que les gouvernements provinciaux légifèrent afin que le document qui constate une garantie conventionnelle mentionne notamment les garanties légales applicables et leur portée, la durée d'usage normal du produit visé par la garantie et les avantages supplémentaires que présente la garantie prolongée par rapport à la garantie du fabricant et aux garanties légales.

Enfin, l'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin que les associations de consommateurs se voient reconnaître le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs en vue de faire supprimer des contrats les clauses qui contreviennent aux droits des consommateurs ou qui sont illisibles.