CONSOMMATEURS ET CONSOMMATRICES

UNE GARANTIE PROLONGÉE? NON MERCI!

On vous explique pourquoi

Hiver 2021

VOS BIENS SONT DÉJÀ COUVERTS PAR LA GARANTIE LÉGALE!

1 C'est quoi?

La garantie légale est une protection minimale pour les consommateurs et les consommatrices prévue dans la loi.

Elle s'applique automatiquement lorsque vous achetez ou louez un bien d'un commerçant.

La garantie légale accompagne les biens achetés ou loués au Québec, même s'ils proviennent de l'étranger.

Elle est gratuite.

2 Ça protège contre quoi?

La garantie légale prévoit que le bien doit :

- avoir une durée raisonnable
- pouvoir servir à l'usage auquel il est destiné
- être conforme aux attentes créées par les représentations du commerçant
- ne pas avoir de défauts cachés

Pour faire valoir une garantie légale, vous pouvez vous adresser au commerçant, au fabricant du bien ou aux deux. C'est votre choix! Le commerçant ne peut pas vous obliger à vous adresser au fabricant.

VOS BIENS SONT AUSSI TRÈS SOUVENT COUVERTS PAR UNE GARANTIE DE BASE

1 C'est quoi?

On l'appelle aussi garantie conventionnelle, garantie du fabriquant ou garantie du commerçant. C'est une protection supplémentaire qui s'ajoute à la garantie légale. Elle ne la remplace pas. Ces deux types de garanties sont complémentaires.

La couverture et la durée de la garantie de base varient d'une garantie à l'autre.

2 Attention

La garantie de base est gratuite, mais pour l'utiliser, il peut y avoir des frais.
Par exemple, les pièces de remplacement peuvent être couvertes, mais pas les coûts de main d'œuvre.

Un commerçant est obligé de respecter la garantie conventionnelle même si vous avez perdu le certificat de garantie ou que vous ne vous êtes pas inscrit en renvoyant un document rempli par la poste.

ET LA GARANTIE PROLONGÉE DANS TOUT ÇA?

1 C'est quoi?

Un commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire.

De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

1. la garantie prolongée - elle prolonge la durée de la garantie de base. C'est le commerçant qui vous a vendu le bien ou son fabricant qui applique cette garantie.
2. la garantie supplémentaire de type « assurance » - il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie de base offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

2 Attention!

Lisez le contrat de garantie supplémentaire afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

Dans certains cas, la garantie supplémentaire se superpose aux autres garanties, car elle entre en vigueur au moment de l'achat du bien!

LE VENT

par ALEXANDRE PELLERIN

LES COMMERÇANTS ET LES FABRICANTS SONT OBLIGÉS DE RESPECTER LA GARANTIE LÉGALE

De plus, avant d'offrir une garantie prolongée, un commerçant doit :

- vous lire le texte suivant : « La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable »;
- vous remettre un document papier qui contient uniquement les renseignements obligatoires sur les garanties légales;
- vous informer verbalement :

    1. de l'existence et de la durée de la garantie offerte gratuitement par le fabricant du bien,
    2. si vous le demandez, de la façon dont vous pouvez prendre connaissance de toutes les conditions de cette garantie.

Le commerçant a les mêmes obligations quand il vous propose une garantie supplémentaire par Internet, au téléphone ou par la poste.

Malheureusement, de nombreux commerçants ne respectent pas la loi

Selon une enquête menée par l'Office de la protection du consommateur en 2011, 60% des commerçants ne respectaient pas correctement l’obligation qu’ils ont de bien expliquer la garantie légale à leurs clients.

Près de 10 ans plus tard, est-ce que la situation s'est améliorée? On en doute... Encore aujourd'hui, plusieurs commerçants

- ne parlent pas de la garantie légale qui s’applique à tous les biens acquis au Québec.
- n'informent pas adéquatement leurs clients lorsqu'ils présentent la garantie légale d'un produit.
- remettent une fiche explicative aux clients après qu’ils aient acceptés d’acheter une garantie prolongée, ce qui n’est pas conforme à la loi.

LES GARANTIES PROLONGÉES SONT CHÈRES

- Les garanties prolongées sont beaucoup plus rentables que la vente du bien lui-même. C'est pourquoi les commerçants insistent beaucoup pour vous en vendre.

- Selon le magazine américain Consumer Reports, les taux de profit des commerçants sur les garanties prolongées varient de 40 à 80 % ! Autrement dit, plus de la moitié du montant payé pour la garantie prolongée va directement dans les poches du commerçant.

- En 2016, le marché des garanties prolongées s'élevait aux États-Unis à 42 milliards de dollars. Dix ans plus tôt, il était de 29 milliards. Ça représente une augmentation de 45%.

- Les garanties prolongées représentent 15 à 30% de la facture totale.

- Selon le magazine Protégez-vous, en cas de bris, la réparation du bien coûte souvent moins cher (ou la même chose) que le prix de la garantie prolongée.

“

LE SALAIRE DU VENDEUR EST INDEXÉ SUR L'ANGOISSE QU'IL PARVIENT À ÉVEILLER EN VOUS DE VOIR VOTRE LAVE-LINGE OU VOTRE ÉCRAN PLAT VOUS LÂCHER QUELQUES MOIS APRÈS L'ACHAT. LA VOILÀ, L' « EXPÉRIENCE CLIENT ».

”

Razmig Keucheyan, *Les besoins artificiels*, 2019, p.126

L'émission humoristique Like-moi! a fait un sketch expliquant bien les « avantages » de la garantie prolongée.
Pour le voir, cliquez ici!

“

LE SALAIRE DU VENDEUR EST INDEXÉ SUR L'ANGOISSE QU'IL PARVIENT À ÉVEILLER EN VOUS DE VOIR VOTRE LAVE-LINGE OU VOTRE ÉCRAN PLAT VOUS LÂCHER QUELQUES MOIS APRÈS L'ACHAT. LA VOILÀ, L' « EXPÉRIENCE CLIENT ».

”

Razmig Keucheyan, *Les besoins artificiels*, 2019, p.126

L'émission humoristique Like-moi! a fait un sketch expliquant bien les « avantages » de la garantie prolongée.
Pour le voir, voici le lien
http://likemoi.telequebec.tv/episodes/39-episode-39/sketchs/6-garantie-prolongee!

LES GARANTIES PROLONGÉES NE SONT PAS SI UTILES

- Selon le Consumer Reports National Research Center des États-Unis, la grande majorité des appareils ne se brisent pas pendant la période couverte par la garantie prolongée. Les appareils se brisent :
  - soit très tôt, pendant la période couverte par la garantie de base
  - soit très tard, plusieurs années après l'expiration de la garantie prolongée

- Une étude d'Union des consommateurs révèle que dans les faits, il est très rare qu'un consommateur ou une consommatrice ait à payer pour une réparation qui aurait été couverte par la garantie prolongée. Comme la majorité des biens brisent pendant la période couverte par la garantie de base ou par la garantie légale, le coût des réparations est déjà garanti.

- Les garanties prolongées contiennent de nombreuses exclusions. Il est important de les connaître pour déterminer si cette garantie prolongée ajoute réellement aux garanties existantes. Il est très rare que les vendeurs ou les vendeuses prennent le temps de les expliquer.

Quelques exemples d'exclusions possibles

Au moment de l'achat, le vendeur ou la vendeuse vous résume très souvent les exclusions en deux phrases. Pourtant, si vous lisez la section en petits caractères de votre contrat, les exclusions peuvent compter, en réalité, 80 lignes

Bien souvent, les garanties prolongées ne couvrent pas :

- certaines pièces ou accessoires
- l'exposition aux intempéries ou à l'humidité
- les mauvais usages
- les dommages accidentels

La garantie prolongée pourrait ne pas s'appliquer si :

- vous n'avez pas utilisé un produit d'entretien d'une marque déterminée
- les numéros de série sont altérés ou effacés
- les réparations ou la maintenance du bien n'ont pas été faites chez le commerçant où vous avez acheté le bien

De plus, le commerçant pourrait vous demander des frais :

- pour faire exécuter la garantie
- pour le transport et l'expédition du bien à réparer - souvent, les frais de transport sont plus chers que le prix du produit

Les consommateurs et les consommatrices ont tendance à sous-estimer la durabilité des produits qu'ils achètent

- En 2007, Consumer Reports dévoilait le résultat d'un sondage national sur le taux de réparation de plus de 93 000 télévisions. Le risque qu'un nouveau modèle à écran plasma ou LCD ne fonctionne plus au cours des quatre années suivantes est de 3 %
- Selon Union des consommateurs, ce taux serait de 12 % pendant les trois premières années de vie des réfrigérateurs

DANS CES DEUX EXEMPLES, LA GARANTIE PROLONGÉE AURA PRIS FIN AVANT L'APPARITION DE PROBLÈMES QUI SONT, DE TOUTE MANIÈRE, DÉJÀ COUVERTS PAR LA GARANTIE LÉGALE (QUI, ELLE, EST GRATUITE!)

Si les garanties prolongées sont chères et pas très utiles, pourquoi les consommateurs et les consommatrices en achètent autant?

- **Ils et elles connaissent mal leurs droits**

La garantie légale est peu connue. Et même quand les gens connaissent son existence, ils pressentent, à juste titre, que ce sera difficile de la faire respecter.

- **Ils et elles veulent que leurs biens durent le plus longtemps possible**

On achète des garanties prolongées parce qu'on veut pouvoir réparer sans frais nos biens. Ainsi, l'attrait pour les garanties prolongées remet en question l'idée que les consommateurs et les consommatrices préfèrent acheter de nouveaux biens plutôt que de les faire réparer.

- **Ils et elles s'achètent une paix d'esprit**

La durée de la garantie légale n'est pas claire. On parle d'une durée raisonnable de vie. En cas de conflit, c'est un.e juge qui tranchera. Pour être plus tranquille, plusieurs personnes font le choix d'acheter une garantie prolongée.
Toutefois, cette paix d'esprit n'est qu'une illusion : en raison des nombreuses exclusions, la garantie prolongée ne protège pas les biens autant qu'on pourrait le penser.
De plus, comme la majorité des biens ne brisent pas pendant qu'ils sont protégés par la garantie prolongée, celle-ci ne sert pas vraiment.

ÉTENDRE LA DURÉE DE LA GARANTIE PERMETTRAIT DE LUTTER CONTRE LA SURCONSOMMATION

- En France, 80% des marchandises sous garantie sont ramenées au vendeur ou au fabriquant afin d'être réparées.
- Ce chiffre chute de plus de la moitié une fois la garantie échue.

LA MORALE DE L'HISTOIRE?

Plus on étend la durée de la garantie, plus les marchandises sont réparées et plus leur durée de vie est longue.

“

LES ÉLECTROMÉNAGERS FABRIQUÉS DANS LES ANNÉES 1970 FONCTIONNENT ENCORE, ALORS QUE CEUX QUI SONT VENDUS AUJOURD'HUI - MOINS DURABLES - SONT GÉNÉRALEMENT ASSORTIS D'UN «PLAN DE PROTECTION»... PAYÉ PAR LE CONSOMMATEUR

STÉPHANIE PERRON, « DROITS DES CONSOMMATEURS: COMMERÇANTS PAS TOUJOURS EN RÈGLE », *PROTÉGEZ-VOUS*, 14 JANVIER 2011

EN CONCLUSION

- Les avantages qu'offrent véritablement la garantie prolongée par rapport à la garantie de base et à la garantie légale sont pratiquement nuls.

- Même avec une garantie prolongée, vous n'aurez jamais la certitude que le commerçant acceptera de procéder à la réparation d'un produit qui présenterait un problème.

  Ainsi, le seul avantage véritable dont vous bénéficierez, c'est une moins grande incertitude quant à sa collaboration.

Si malgré ce que vous venez de lire vous décidez d'acheter une garantie prolongée,

- lisez votre contrat attentivement!
- et questionnez le commerçant. Pourquoi veut-il vous vendre un produit dont il ne peut garantir la fiabilité??

LA GARANTIE PROLONGÉE, C'EST UN RENVERSEMENT COMPLET DES DROITS ET UN COUP DE MARKETING DE GÉNIE

> “La stratégie du commerçant vise à transférer le risque au consommateur. Quand l'appareil brise, on lui dit de prendre contact lui-même avec le fabricant, de lui expédier le produit défectueux et de le convaincre de le réparer ou de le remplacer. Alors que la loi exige exactement le contraire : cette responsabilité appartient bel et bien au vendeur”

PIERRE-CLAUDE LAFOND

« LE CONTRAT DONT VOUS ÊTES LE ZÉRO », *LES AFFAIRES*, FÉVRIER 2010

L'ACEF DU NORD DE MONTRÉAL EST LÀ POUR VOUS!

- VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR LES DIFFÉRENTS TYPES DE GARANTIES ?
- VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR FAIRE VALOIR VOTRE GARANTIE?

CONTACTEZ-NOUS!

514 277-7959
info@acefnord.org

acef du Nord DE MONTRÉAL 40 ANS AVEC VOUS!

Ceci est un document d'information. Ce n'est pas un avis juridique.