

Les propriétaires paient pour le manque de réglementation du secteur de la location des chauffe-eau, dit une étude

La réglementation et l'information sont nécessaires pour que les consommateurs puissent bénéficier de l'accroissement de la concurrence.

(Toronto, Ontario, 5 Mars 2013) – La résolution de problèmes relatifs aux chauffe-eau, la deuxième plainte en importance reçue par le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario, fait l'objet d'une nouvelle étude du Homeowner Protection Centre (HPC). L'étude, *Réservoirs d'eau chaude domestique et autres équipements – La perspective des consommateurs*, indique que s'ils ne disposent pas des renseignements nécessaires pour évaluer les nouveaux choix et des mesures de précaution et des pénalités nécessaires pour régler l'inconduite sur le marché, les propriétaires résidentiels qui louent leur chauffe-eau doivent payer des prix plus élevés et endurer un moins bon service.

Une grande partie du rapport est axée sur le marché distinct de l'Ontario, où 6 propriétaires sur 10 louent leur chauffe-eau. « Jusqu'à la fin des années 1990, les consommateurs ontariens n'avaient aucun choix sur le marché de la location des chauffe-eau, mais lorsque des choix sont devenus disponibles, ils n'ont pas toujours reçu les renseignements essentiels dont ils avaient besoin pour prendre les bonnes décisions. Aujourd'hui, il arrive souvent que les consommateurs ne connaissent pas tous les détails de leur contrat de location; ils sont donc mal préparés à faire des choix, par exemple lorsqu'un représentant à domicile se présente chez eux pour leur vendre un nouveau contrat de location », dit Michael Lio, directeur général du Homeowner Protection Centre.

Cela était illustré par l'enquête du HPC, qui indiquait que près du tiers des propriétaires interrogés qui louent leur chauffe-eau ne connaissaient pas l'entreprise de location ou leur taux de location mensuel. Bien que ces problèmes semblent uniques à l'Ontario, il s'agit de leçons importantes et de mises en garde pour n'importe quel marché de n'importe quelle province.

« La concurrence accrue entraîne généralement une baisse de prix et un meilleur service pour les propriétaires. Toutefois, sans mesures de protection adéquates, les consommateurs sur les marchés nouvellement ouverts peuvent être vulnérables à la fausse représentation, la fraude et la malhonnêteté », dit M. Lio. « Avec les chauffe-eau en Ontario, le développement de la concurrence n'a pas entraîné les avantages promis. »

Par conséquent, les plaintes relatives aux chauffe-eau ont bondi pour atteindre le 2^e rang parmi les [10 principales plaintes](#) enregistrées par le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario.

L'ouverture d'un marché à la concurrence doit sérieusement envisager les besoins en matière d'information des consommateurs et leur protection. Le recours aux tribunaux par les consommateurs lésés pour obtenir des mesures de réparation n'est pas nécessairement la meilleure solution.

Le HPC propose des changements à la réglementation qui gouverne le secteur. Ces changements aborderaient trois volets du marché, en se basant sur les problèmes identifiés par les propriétaires :

1. Des changements à la réglementation de la vente à domicile, qui inclut actuellement une période de rétractation de 10 jours, mais qui devrait également inclure un code de conduite. Ce code de conduite devrait exiger une divulgation obligatoire en langage clair décrivant la tarification mensuelle, les coûts de rachat et les frais de sortie, ainsi que les modalités.
2. Les obstacles au changement de fournisseur doivent être abordés. Les obstacles à la concurrence comprennent des frais de rachat et de sortie élevée et des heures d'ouverture restrictives des comptoirs de retour de chauffe-eau. De plus, les pratiques voulant que les appels faits par les consommateurs pour résilier leur contrat soient perdus ou mis en attente doivent également être abordés.
3. Une meilleure protection des consommateurs afin d'aborder le mauvais usage des produits est requise.

Une mise en application plus forte des règlements, ce qui comprend des pénalités pécuniaires ou la révocation des licences des entreprises qui ne respectent pas les règlements, est également nécessaire.

Ce qui ressort clairement de l'étude du Homeowner Protection Centre, c'est que la concurrence en matière de location de chauffe-eau doit se recentrer sur le consommateur, afin que la tarification moins élevée et le service à la clientèle amélioré deviennent une réalité.

Le HPC a fourni une copie de cette étude à la nouvelle ministre des Services aux consommateurs de l'Ontario, l'honorable Tracy MacCharles.

Pour obtenir de plus amples informations, rendez-vous à l'adresse :
<http://www.homeownerprotection.ca>.

Pour effectuer cette recherche, le Homeowner Protection Centre (HPC) a bénéficié du financement du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans le présent rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

-30-

Pour prendre rendez-vous pour obtenir une entrevue, veuillez prendre contact avec Michael Zupanic, Environmental Communication Options, 416-972-7401, mzupanic@ecostrategy.ca

*Le **Homeowner Protection Centre** a été établi pour défendre les droits des propriétaires et leurs problèmes importants. Il s'agit d'un réseau de propriétaires résidentiels, de constructeurs, de rénovateurs et de fournisseurs de produits et de services pour la maison qui s'engagent à améliorer le logement et les services relatifs au logement d'un bout à l'autre du Canada. Le HPC est sans but lucratif et est soutenu grâce aux droits d'adhésion et aux dons de propriétaires et d'entreprises. Michael Lio, fondateur du Homeowner Protection Centre, représente les consommateurs depuis près de 25 années sur un grand nombre de commissions, de conseils et de comités.*