Location d'auto à long terme

LA GARANTIE D'ÉCART, VOUS CONNAISSEZ ?

La voiture de votre client est déclarée « perte totale » à la suite d'une grave collision dont il s'est miraculeusement tiré indemne. Deux ans plus tôt, il avait signé un contrat de location à long terme pour ce véhicule qui, malheureusement, s'est vite déprécié. L'assureur lui a fait parvenir un chèque de 15 000 $, ce qui correspond à la valeur du véhicule au jour du sinistre, mais le solde de sa dette à son locateur est de 20 000 $. Votre client doit-il assumer l'écart de 5 000 $? George Iny, président de l'Association pour la protection des automobilistes (APA), est catégorique : « Si son contrat de location à long terme contient une clause de garantie d'écart, comme c'est généralement le cas depuis quelques années, il n'a qu'à remettre les clés au locateur, car il ne doit plus rien ! »

Auriez-vous été en mesure d'en informer convenablement votre client ? La clause de garantie d'écart est généralement méconnue des consommateurs mais, comme professionnel de l'assurance de dommages, connaissez-vous cette garantie ? Seriez-vous en mesure de conseiller votre client en pareille circonstance ?

Un contrat de location à long terme n'est pas un contrat d'assurance. C'est une entente entre la personne qui a loué la voiture et celle qui finance le contrat de location. « C'est vrai, constate Me Marc Migneault, de l'Office de la protection du consommateur, mais ce serait vraiment chic de la part du représentant qu'il suggère à son client de bien relire son contrat afin de vérifier si une telle clause existe dans le sien. » En effet, la clause de garantie d'écart incluse dans ce contrat a un impact important pour vos assurés lors d'une perte totale.

Des conseillers consciencieux

Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques à la Chambre de l'assurance de dommages, Me Jannick Desforges va plus loin : « Le devoir de conseil est au cœur de l'acte professionnel, et ce devoir ne se limite pas au contrat d'assurance. Selon leurs codes de déontologie respectifs, les agents, les courtiers et les experts en sinistre ont des obligations de conseil afin de favoriser la protection du public. »

L'article 37, alinéa 6, du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* spécifie que faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles est un manquement à la déontologie. Le *Code de déontologie des experts en sinistre* précise à l'article 14 que ceux-ci doivent être proactifs et devancer les besoins d'information du consommateur. À l'article 21, il stipule que l'expert en sinistre doit fournir à l'assuré, entre autres, les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre.

Le devoir de conseil ne se limite pas au contrat d'assurance

La garantie d'écart offerte dans les contrats de location à long terme n'est pas un produit d'assurance. C'est une clause contractuelle par laquelle le locateur renonce, dans le contrat de location, à exiger le remboursement de la différence entre le solde qui lui est dû et le montant versé par l'assureur automobile lors de la réalisation d'un risque qui entraîne la perte du véhicule. Il s'agit donc d'une renonciation contractuelle du locateur en faveur de son cocontractant, le locataire (le consommateur). Cette protection n'est pas vendue au consommateur, car elle est en général automatiquement incluse dans le contrat de location.

Source: *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers,* vol. 7, nº 17, 30 avril 2010

L'assurance de remplacement

Là où les choses se compliquent, estime George Iny, c'est lorsque la personne a souscrit une assurance de remplacement: « Les calculs deviennent plus compliqués et les concessionnaires qui ont vendu cette assurance conservent parfois quelques milliers de dollars qui reviennent au consommateur. »

« Comme les experts en sinistre ne sont pas des avocats, ils ne doivent pas commencer à faire du conseil juridique », observe Me Migneault. Il estime toutefois qu'ils peuvent néanmoins aider leurs clients en faisant le calcul pour eux, afin de déterminer quelle aurait été l'indemnité sans cette assurance de remplacement. Ce faisant, ils permettent à leurs clients d'être en mesure de mieux négocier avec leur concessionnaire.

La ChAD est en accord avec ce point de vue. Ainsi, dans sa version commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre*, il est écrit à l'article 21 : « L'expert en sinistre doit également informer l'assuré de sa façon d'estimer le montant du règlement (bases de calcul, méthodes de dépréciation, etc.). Les explications fournies à l'assuré doivent lui permettre de bien comprendre le déroulement de sa réclamation. Il est du devoir de l'expert en sinistre de s'assurer que les explications fournies sont comprises. »

DISCIPLINE

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;
c.
Madame Chantal Doucet (Saint-Bruno)
Expert en sinistre, intimée
Certificat nº : 110536
Plainte nº : 2010-11-02(E)

FAITS REPROCHÉS

Depuis plusieurs années, une municipalité est en litige avec deux de ses citoyens. Mme Chantal Doucet, expert en sinistre, a été mandatée par l'assureur de la municipalité afin d'évaluer la responsabilité de celle-ci à la suite d'une poursuite intentée par lesdits citoyens.

Il est reproché à Mme Doucet d'avoir fait défaut d'identifier clairement son mandant et le nom de l'assureur de la municipalité dans une correspondance qu'elle adressait aux citoyens, en l'occurrence aux tiers réclamants, et par laquelle était niée toute responsabilité de la municipalité (chef nº 1). De plus, elle aurait fait défaut d'agir avec professionnalisme en cachant ou en omettant sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige de révéler, en ne fournissant pas aux citoyens le nom de l'assureur de la municipalité, alors que ces derniers l'avaient mise en demeure de le faire (chef nº 2).

PLAINTE

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, son mandant (chef nº 1) et d'avoir caché ou omis sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler (chef nº 2).

DÉCISION

Le 14 avril 2011, le comité de discipline a acquitté l'intimée des deux chefs d'infraction de la plainte.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président
M. Jules Lapierre, expert en sinistre, membre
M. Richard Legault, expert en sinistre, membre