

Préarrangements funéraires : la vigilance s'impose

Il y a 4 ans entré en vigueur un décret qui limitait la vente itinérante de préarrangements funéraires. Cette longue lutte a permis d'abolir la sollicitation téléphonique et le porte à porte dans ce domaine et les abus dont étaient victimes les consommateurs, particulièrement les personnes âgées. Cependant, ce décret avait une durée limitée: jusqu'en décembre 1997. L'ACEF-Estrie et la FNACQ avec ses partenaires dans le dossier, la FADOCQ¹, l'AQDR², le Centre communautaire juridique de l'Estrie et la CTQ³ ont donc fait des pressions et obtenu que le décret soit reconduit avec les mêmes protections mais, enfin, pour une durée illimitée.

Toutefois, la FNACQ considère qu'il y a encore des abus dans ce domaine. En effet, la loi prévoit que 90 % des sommes payées, moins les biens fournis, doivent être déposées en fiducie. Cependant, contrairement à ce qu'on pourrait croire, une grande partie des fonds reçus par un commerçant n'a pas à être mise en fiducie, et donc ne fera pas l'objet d'un remboursement au consommateur qui désire annuler son contrat.

Exemple n° 1 :

Un enterrement traditionnel

lot au cimetière	500 \$
monument	800 \$
creusage	450 \$
embaumement	300 \$
transport du corps	150 \$
exposition	500 \$
cercueil	1 500 \$
TOTAL	4 200 \$

Exemple n° 2 :

Incinération sans embaumement ni exposition

location d'une niche (colombarium)	1 000 \$
urne	350 \$
transport du corps	150 \$
contenant pour l'incinération	25 \$
incinération	350 \$
TOTAL	1 825 \$

Exemple n° 1 : Si on achète pour 4 200 \$ de préarrangements funéraires, on pense généralement que 90 % des sommes seront versées en fiducie, ce qui voudrait dire 3 780 \$. Cependant, le prix du lot au cimetière et des biens

«fournis» (monument et cercueil) s'élève à 2 800 \$. Cette somme n'a pas à être mise en fiducie. Quant aux biens et services non fournis, ils s'élèvent à 1 400 \$ et, compte tenu que le vendeur pourra conserver 10 % de cette somme, c'est réellement 1 260 \$ qui seront versés en fiducie. Dans notre exemple, c'est donc 66 % du montant que le commerçant est autorisé à conserver.

Exemple n° 2 : L'urne et la location de la niche sont des biens fournis et ces montants ne seront pas déposés en fiducie. De plus, compte tenu que le commerçant peut conserver 10 % des sommes versées pour les biens et services non fournis, c'est donc 427,50 \$ seulement qui seront déposés en fiducie, et 76 % du montant que le commerçant est autorisé à conserver.

Dans tous les cas, si le consommateur décide d'annuler son contrat, il ne se verra remettre que les sommes d'argent qui sont versées en fiducie, ce qui peut être bien peu... puisque le consommateur devra négocier avec le commerçant afin de récupérer le reste – les biens fournis – ce qui peut s'avérer une bataille difficile d'où les consommateurs ressortent généralement les grands perdants.

Voici quelques questions importantes à se demander avant d'acheter des préarrangements funéraires :

Est-ce que j'ai vraiment besoin de ce type de service ? Si je juge qu'il est important pour moi de régler ces questions avant mon décès, je dois me poser les questions suivantes :

- Est-ce que la compagnie est fiable? On peut vérifier auprès de l'Office de la protection du consommateur. Y a-t-il eu des plaintes à l'égard de cette compagnie dans le passé?
- Quels sont les biens et services vendus qui seront considérés comme déjà fournis et dont les sommes versées ne seront pas placées en fiducie?
- Avez-vous une garantie réelle que ces biens sont à vous peu importe que vous mainteniez ou non votre contrat?
- Qu'arrive-t-il des sommes en fiducie? Est-ce que ces sommes serviront vraiment à vous offrir des services équivalents à ceux que vous avez achetés même si les coûts augmentent (inflation annuelle)?

Ne signez jamais un contrat en vitesse. Demandez toujours du temps supplémentaire afin de le lire à tête reposée, avec d'autres personnes de votre entourage dans le but de bien comprendre ce qui est réellement garanti et ce qui n'est «garanti» que si tout va bien...

Il est essentiel de vérifier si l'entreprise dépose réellement les sommes en fiducie. Il y a eu des problèmes à cet effet dans le passé... De plus, il faut absolument vous assurer que vos proches reçoivent une copie du contrat que vous signez. Dans certains cas, les commerçants vous demandent de cocher une case qui ne vous garantit pas que votre famille recevra une copie du contrat. Ainsi, si vous oubliez de transmettre vous-même une copie vos proches pour-