

CET - 013M

C. P. PL 29

Loi protégeant les consommateurs  
contre l'obsolescence programmée



**CCAQ**

CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

Québec, le 12 septembre 2023

**PAR COURRIEL**  
**cet@assnat.qc.ca**

**COMMISSION DE L'ÉCONOMIE  
ET DU TRAVAIL**

Édifice Pamphile-Le May  
1035, rue des Parlementaires, 3e étage  
Québec (Québec) G1A 1A3

**Objet : Commentaires de la CCAQ portant sur le projet de loi numéro 29 - Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.**

---

Membres de la Commission de l'économie et du travail,

Notre Corporation représente 890 concessionnaires détenteurs d'une franchise d'un constructeur sur tout le territoire du Québec, lesquels emploient 40 000 personnes. Nous nous faisons un devoir de collaborer activement avec les instances gouvernementales dans les dossiers d'intérêts communs. À cet effet, nous travaillons régulièrement avec entre autres l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour assurer de la conformité légale de nos membres, améliorer l'expérience client et diminuer le nombre de plaintes dans notre secteur d'activité. Nous avons pris connaissance du projet de loi 29 - Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens (PL29). Par la présente, nous vous faisons part de nos commentaires.

Le secteur d'activité que nous représentons en est un très important dans l'économie québécoise étant donné que les concessionnaires d'automobiles sont présents dans



toutes les communautés. Nos membres vendent annuellement plus de 400 000 véhicules neufs et 200 000 véhicules d'occasion. Quant aux fabricants automobiles, ils investissent constamment des sommes substantielles en recherche et développement et, par le fait même, les véhicules distribués par nos membres sont de plus en plus écoénergétiques grâce à de nouvelles technologies, ce qui est favorable au niveau environnemental, mais aussi au niveau de leur durabilité et de leur sécurité.

Accroître la durabilité et la réparabilité des biens augmente leur durée de vie, ce qui, dans un contexte d'inflation, est bénéfique pour le consommateur. Dans notre société où plusieurs biens sont dits jetables, cela ne peut que favoriser l'environnement et contribuer au développement durable, et en ce sens, nous sommes en accord avec les objectifs du projet de loi. Néanmoins, nous souhaitons vous souligner quelques commentaires que voici.

## **Obsolescence programmée**

Les véhicules d'aujourd'hui ont une durée plus que raisonnable ; ils peuvent atteindre facilement plus de 10 ans d'âge et rouler au-delà de 300 000 kilomètres s'ils sont bien entretenus. Dans ce contexte, nous sommes d'avis que l'automobile n'est pas un bien visé par l'obsolescence programmée et demandons que ce bien soit spécifiquement exclu de la législation et réglementation proposée par le projet de loi 29.

## **Droit à la réparation**

Il est important de clarifier que, dans l'industrie automobile, les fabricants sont responsables de la conceptualisation et de la construction des véhicules. Ainsi, ils s'assurent de leur fiabilité, sécurité et durabilité. Ils mettent en place des garanties sur les véhicules et s'assurent que les pièces de rechange et l'information afin de pouvoir faire réparer les véhicules soient disponibles. Le concessionnaire de son côté, donc le commerçant, s'assure de donner un bon service à la clientèle et de vendre les véhicules construits par le fabricant. Il assure de même des suivis après-ventes et demeure en communication avec le fabricant. En cas de bris ou de défaut, le concessionnaire ne détermine pas la disponibilité des pièces, le délai de réception, l'entrée de nouvelles mises à jour ou la durabilité et la fiabilité des pièces. Il est dépendant du fabricant. Bien entendu, les concessionnaires ne sont pas les seuls à effectuer des réparations sur les véhicules, il y a aussi tout un marché secondaire à l'automobile, notamment des garages indépendants offrant des services de réparation.

À ce sujet, il existe déjà une entente au Canada – The Canadian Automotive Service Information Standard (CASIS) – qui prévoit le partage des informations relatives à



l'entretien et la réparation des véhicules avec le marché secondaire de l'automobile à un niveau équivalent qu'avec les concessionnaires agréés. Cette entente en vigueur depuis mai 2010 est signée par les plus importants joueurs de l'industrie automobile canadienne, c'est-à-dire la National Automotive Trade Association (NATA), l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC) et l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV). Depuis peu, TESLA a aussi signé l'entente. De ce fait, l'industrie automobile canadienne a déjà démontré sa volonté à encadrer uniformément le service après-vente des véhicules, le tout en préservant la sécurité des véhicules et du public.

Cette entente couvre déjà ce qui est recherché par le projet de loi. Par ailleurs, CASIS va même au-delà du projet de loi avec des mesures spécifiques. Les fabricants s'y engagent à rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou la réparation d'une automobile, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour avec le marché secondaire de l'automobile. Il s'agit d'une entente efficace qui maintient l'intégrité des systèmes de véhicules et la conformité réglementaire, tout en offrant aux consommateurs la flexibilité de choisir où les services/réparations sont effectués. En définitive, nous ne croyons pas nécessaire que le législateur ait besoin de créer ce nouveau mécanisme alors qu'un processus est déjà existant et pleinement opérationnel.

D'ailleurs, nous vous soumettons que le projet de loi va trop loin dans ce qu'il souhaite légiférer, réduisant ainsi la latitude de s'adapter au fil du temps.

Toutefois, si le législateur décidait d'aller de l'avant, voici nos observations concernant les dispositions visant le droit à la réparation du projet de loi 29.

Contrairement à CASIS, le projet de loi 29 ne prévoit pas d'exclusion spécifique au partage de toutes informations personnelles dans le véhicule qui sont protégées par la législation fédérale ou provinciale sur la confidentialité. Cette distinction est primordiale au Québec notamment, dans le contexte de l'implantation de la loi 25, la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels et de ses enjeux. De plus, CASIS exclut explicitement le partage des informations de sécurité à l'intérieur du véhicule puisque, encore aujourd'hui, il n'y a aucun moyen de garantir que ces informations ne seront pas accessibles à des gens malintentionnés. Le projet de loi est silencieux à ce sujet. Présentement, il permettrait un accès, sans restriction à ces données, ouvrant la porte ainsi à un réel danger au niveau de la sécurité des conducteurs et des propriétaires. Si cette disposition devait être adoptée, nous croyons qu'il est nécessaire que les éléments de sécurité et de cybersécurité fassent l'objet d'un règlement spécifique.



Concernant les outils utilisés afin de réaliser des réparations, le projet de loi introduit la notion d'outils qualifiés de couramment disponibles. Il est utile de préciser que dans notre industrie, certaines réparations nécessitent des outils spécialisés et des logiciels d'analyse qui ne peuvent être couramment disponibles. Dans CASIS, les fabricants s'engagent déjà à fournir aux fournisseurs de services les mêmes informations, outils et équipements que ceux fournis aux concessionnaires agréés. La question de la disponibilité des outils est donc déjà régie par CASIS. Il est également pertinent de souligner que si l'accès aux données de l'automobile devait être fourni, elle ne peut être fournie qu'aux mandataires du consommateur ayant les compétences et les capacités techniques requises.

Le projet de loi prévoit aussi que les fabricants devraient donner accès aux données de l'automobile à son propriétaire, à son locataire à long terme ou au mandataire de ceux-ci à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation. Or, CASIS prévoit déjà une contribution monétaire du marché secondaire de l'automobile afin de procéder au partage de données par les fabricants. Il s'agit-là d'une question fondamentale de propriété intellectuelle et d'investissements de plusieurs milliards de dollars en recherche et développement et de coûts opérationnels afin de créer des technologies uniques et performantes. Il serait inéquitable d'envisager que le marché secondaire y ait accès gratuitement.

Nous sommes aussi d'avis qu'il est uniquement de la responsabilité du fabricant de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements nécessaires à la réparation pendant la durée prévue à l'article 39. Dans les faits, les concessionnaires automobiles n'ont aucun pouvoir décisionnel dans la disponibilité des pièces, l'accessibilité aux données de réparation et d'entretien et la durée pendant laquelle ces pièces et renseignements peuvent être disponibles. Seul le fabricant doit être responsable de ces éléments et il doit lui-même gérer les problématiques avec le client. D'ailleurs, CASIS prévoit déjà un processus de résolution de problème lorsqu'un technicien après-vente ne trouve pas les informations de service ou d'outillage dont il a besoin pour réparer correctement un véhicule. Il s'agit d'un processus détaillé et efficace. Pour ce qui est de la disponibilité des pièces de rechange, il n'est d'ailleurs pas toujours possible pour le fabricant de savoir exactement quand une pièce de rechange sera disponible.

Le projet de loi prévoit « *qu'en cas de défaut du commerçant ou du fabricant de fournir une réponse conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5, le commerçant ou le fabricant doit remplacer le bien du consommateur ou lui en rembourser le prix. Le consommateur doit alors remettre le bien au commerçant ou au fabricant* ». Nous demandons que l'industrie automobile soit exclue encore une fois de l'application de cette disposition puisqu'il est excessif de remplacer l'entièreté d'une automobile ou de rembourser son prix initial, sans autres considérations. L'utilisation qu'en a faite le consommateur, le nombre d'années qu'il a été utilisé, le type de véhicule, le type de



pièces, etc., sont des éléments qui ont une incidence majeure sur l'état du véhicule. Il est impossible de simplement remplacer un véhicule si nous ne pouvons pas le réparer.

### **Disponibilité d'une pièce de rechange à un prix raisonnable**

CASIS couvre aussi la disponibilité des pièces de rechange à un prix raisonnable. Cette entente prévoit en détail ce qu'est le prix commercialement raisonnable et les éléments pris en compte pour le déterminer. Il s'agit d'une disposition beaucoup plus exhaustive et précise que ce que contient le projet de loi et nous recommandons de la préciser si elle devait être maintenue.

Il importe de spécifier que les consommateurs peuvent acquérir une pièce d'origine du manufacturier, une pièce dite d'imitation auprès d'un tiers fournisseur et une pièce usagée provenant d'un recycleur. Dans ce contexte, il n'est pas souhaitable d'aller de l'avant avec une telle disposition. Nous voyons difficilement comment le législateur pourrait intervenir dans un marché hautement compétitif. Au surplus, nous sommes d'opinion que la détermination d'un prix raisonnable va au-delà des pouvoirs conférés à la LPC, le droit de la concurrence étant de juridiction fédérale.

### **Disposition anti-citron (véhicule gravement défectueux)**

Le projet de loi 29 introduit une toute nouvelle notion à savoir les « véhicules gravement défectueux » (ci-après nommé « VGD »).

Il importe de mentionner qu'il existe au Canada le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) qui permet au consommateur d'obtenir réparation face au fabricant jusqu'à cinq ans ou 160 000 kilomètres. Ce programme qui a 30 ans d'histoire, auquel les fabricants automobiles au Canada participent, comble entièrement la demande. Il s'agit d'un processus d'arbitrage gratuit et rapide pour le consommateur. De façon générale, le litige est entendu dans un délai d'au plus 70 jours de la demande.

Si le législateur devait aller de l'avant avec cette disposition, nous considérons que les modalités d'application proposées doivent être revisitées de façon à favoriser une application, en pratique, plus réaliste et sensible au secteur de la vente de véhicules aux consommateurs québécois.

Il nous apparaît opportun de rappeler l'essence même d'une disposition dite anti-citron. Un véhicule appelé « citron » en est un pour lequel plusieurs problématiques surviennent sur le véhicule, et ce, généralement dans les premières années de sa mise en service. En ce sens, nous croyons qu'il est important de bien définir la durée



pendant laquelle un consommateur peut invoquer cette nouvelle disposition, de manière à ne pas déséquilibrer la relation commerciale existante.

À cet effet, nous retenons, à la lumière de nos recherches sur le territoire américain, qu'un délai de 24 mois ou 30 000 kilomètres, selon le premier atteint, devrait être retenu. En plus d'être largement en phase avec ce qui existe ailleurs aux États-Unis, nous croyons qu'il s'agit d'une période suffisamment équilibrée, respectant les parties prenantes.

Plus spécifiquement sur les critères permettant de définir si un véhicule peut être visé par la nouvelle disposition proposée, nous considérons que le critère de trois tentatives infructueuses pour une même défectuosité est nettement trop large. En effet, non seulement il ne faut pas perdre de vue l'essence même de la disposition des VGD, mais il faut également prendre en considération l'industrie automobile et les particularités reliées à la réparation des automobiles. Les automobiles contemporaines offertes et circulant sur les chemins routiers sont dorénavant dotées d'une foule d'équipements hautement technologiques et spécialisés. En ce sens, et bien que les véhicules offerts au public soient d'une très grande qualité, il n'est pas rare de voir un concessionnaire faire plusieurs interventions sur un véhicule afin d'identifier et de régler une problématique définitivement. À titre d'exemple, il suffit de penser aux problèmes de type intermittent qui, de par leur nature, ne peuvent être résolus qu'avec une seule intervention, car le problème décelé par le consommateur n'est souvent pas reproduit chez le concessionnaire.

Plutôt, toujours en se basant sur nos recherches et sur les commentaires de l'Association pour la protection des automobilistes, nous considérons que le nombre idéal de tentatives infructueuses pour une même défectuosité devrait être fixé à cinq. En effet, ce nombre est suffisant, réaliste et permettrait au consommateur d'obtenir une réparation juste, tout en maintenant un certain équilibre face aux circonstances particulières que peuvent rencontrer les concessionnaires dans l'identification du problème et la réparation adéquate.

Le projet de loi comprend également la possibilité pour un consommateur de faire déclarer son véhicule VGD lorsqu'une ou deux tentatives infructueuses pour une même défectuosité surviennent et que le commerçant ou le fabricant a eu l'automobile en sa possession pendant plus de 30 jours. Tout d'abord, à ce sujet, nous considérons que la réalité actuelle du marché permettrait un trop grand nombre de véhicules à être déclaré VGD, et ce, en raison de la difficulté d'approvisionnement des pièces présentement. D'autant plus que nous savons pertinemment, que le concessionnaire/commerçant n'a aucun pouvoir sur la fabrication des pièces nécessaires à la réparation d'un véhicule automobile. Pourtant, la disposition telle que présentée le rend directement responsable de ces retards. Nous recommandons ici de retirer cette condition, qui d'ailleurs ne fait pas l'unanimité dans les régimes



juridiques comparables actuellement en place. Subsidiairement, au niveau rédactionnel, nous considérons qu'il y a un enjeu d'utiliser la terminaison « une ou deux ». Un tel libellé nous apparaît hautement problématique à appliquer en droit, laissant trop de place à l'interprétation. Nous sommes d'avis que le législateur doit, à ce sujet, être plus précis. Nous recommandons ici de retenir minimalement deux tentatives. Retenir qu'une seule tentative impose aux concessionnaires québécois une charge de responsabilité beaucoup trop élevée, spécialement en raison de la complexité des véhicules et de la disponibilité des pièces.

En ce qui concerne l'exigence du consommateur de faire la démonstration que les défauts rendent l'automobile impropre à l'usage auquel elle est normalement destinée ou en diminue substantiellement l'utilité, sachez que nous y adhérons pleinement. Cette preuve nous apparaît essentielle afin d'accorder de la crédibilité et du sérieux à cette nouvelle disposition, faisant en sorte que les défauts reprochés lèsent réellement le consommateur.

Cet article prévoit, à son dernier alinéa, que la présence d'un vice caché est réputée affecter une automobile déclarée véhicule gravement défectueux. Nous considérons cet ajout non nécessaire et proposons plutôt de prévoir un alinéa à l'effet que les conséquences d'un véhicule déclaré VGD doivent être laissées à l'appréciation du tribunal saisi de la question et qui pourra déterminer le remède approprié selon les circonstances. Dans l'hypothèse où le tribunal rendrait une conclusion à l'effet d'annuler la vente, le projet de loi doit uniquement identifier le fabricant comme étant le responsable. Nous comprenons que l'objectif du législateur est de désengorger les tribunaux et de favoriser l'accès à la justice par l'inclusion d'une forme de présomption de présence d'un vice caché permettant donc au consommateur d'accélérer le processus judiciaire. Dans ce contexte, nous sommes effectivement en accord de promouvoir et améliorer l'accès à la justice. Ainsi, nous demandons que ce type de recours soit traité de manière urgente, ou en priorité, devant les tribunaux. Cet ajout s'avère nécessaire dans un contexte où le bien visé par la demande au tribunal déprécie rapidement.

Finalement, à propos de rendre obligatoire une déclaration de VGD sur l'étiquette de vitre, nous sommes en faveur avec cette disposition, et ce, tant pour la protection du consommateur que pour la protection des commerçants. Toutefois, nous croyons qu'il serait préférable d'introduire un mécanisme permettant de répertorier ce type de véhicule. Citons comme exemple les véhicules gravement accidentés dont l'immatriculation comprend une mention à cet effet. Cette nouvelle catégorie de véhicule est une information clé pour le consommateur dans sa décision de se procurer le véhicule ou non. C'est pourquoi il est primordial que cette information puisse être facilement repérable d'un propriétaire à l'autre, comme on le voit généralement aux États-Unis. En ayant un répertoire ou un document comprenant de



l'information fiable, il sera possible pour quiconque, même dans un contexte de transaction entre particuliers, de repérer des véhicules VGD.

Nous réitérons l'existence du PAVAC qui est un mécanisme déjà existant et rapide. Son utilisation permet de désengorger les tribunaux et il est à craindre que si la disposition est adoptée, cela ait un effet inverse.

### **Précision sur un article spécifique**

Nous sommes d'avis qu'à l'article 150.17.1, le législateur devrait utiliser le terme « locateur » plutôt que le terme « commerçant ».

## **AUTRES AMENDEMENTS REQUIS À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

### **Signature électronique**

Nous croyons que le législateur doit intervenir de façon que les commerçants puissent conclure des transactions autres que sur support papier, sans permettre pour autant la conclusion de contrats à distance. Les articles 25 et 27 actuels de la Loi sur la protection du consommateur ne permettent pas la signature électronique de contrats, ce qui est désuet. Les contrats et signatures électroniques se doivent d'être permis tout en maintenant que la transaction de vente, de financement ou de location à long terme s'effectue à l'établissement du commerçant. Avec les nouvelles technologies, nous sommes d'opinion que les consommateurs seraient mieux servis tout en donnant de la flexibilité aux commerçants qui pourront ainsi améliorer l'expérience client.

### **Taxe de luxe**

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2022, la taxe de luxe s'applique à certains véhicules dont le prix est supérieur à 100 000 \$. Bien que nous puissions être d'avis contraire, l'Office de la protection du consommateur soutient qu'il est obligatoire que la taxe de luxe soit incluse dans le prix proposé et dénoncée par les commerçants. Ce positionnement juridique crée, à lui seul, de nombreux enjeux en matière de promotion de véhicules dispendieux puisque ladite interprétation n'est pas respectée de façon étendue.

Nous pensons qu'il est opportun d'ajuster la Loi sur la protection du consommateur et ses règlements afin d'être mise à jour vu l'ajout de cette nouvelle taxe fédérale. Au même titre que les autres taxes qui ne doivent pas être incluses dans la publicité comprenant un prix pour acquérir un bien, nous sommes d'avis que la taxe de luxe ne devrait pas, elle non plus, être incluse. Une précision à la législation actuelle nous



apparaît évidente. Le traitement équitable du consommateur passe également par des consignes claires en matière de publicité favorisant une compréhension facile du prix à payer pour le véhicule, sans tenir compte des taxes applicables. Ajoutons qu'une règle claire et simple, à titre d'exemple que les taxes ne sont jamais comprises, facilite l'application et le respect de la Loi sur la protection du consommateur.

## Frais de RDPRM

Un certain nombre de commerçants ont reçu des avis d'infraction de l'Office de la protection du consommateur pour ne pas avoir dénoncé dans leur publicité de prix annoncé d'un véhicule, les frais exigés par le RDPRM dans le cadre de la publication des droits du contrat de financement ou du droit résultant d'un bail. Lorsque le concessionnaire annonce le prix de vente d'un véhicule, il ne peut présumer que le consommateur va le financer ou le louer et encore moins connaître la durée du contrat de prêt ou celui de location à long terme.

La Loi sur la protection du consommateur a, antérieurement, modifié l'article 70 afin d'exclure les frais d'inscription ou de consultation d'un registre de la publicité des droits. L'effet pervers de cette modification fait en sorte que le commerçant doit inclure dans le prix annoncé des frais qui ne sont pas connus au moment de la publication de l'annonce, frais qui sont uniquement exigés lors de la publication du contrat et le montant, comme mentionné précédemment, varie en fonction de la durée de la publication au RDPRM.

Vu l'effet non désiré de la modification antérieure et le fait que les commerçants sont dans une impasse, nous vous demandons de modifier la loi pour faire en sorte que les frais d'inscription ou de consultation d'un registre de la publicité des droits soient inclus à titre de composante des frais de crédit, soit la modification de l'actuel article 70 de la loi.

Comme vous l'aurez constaté, notre Corporation accueille de façon généralement positive les nouvelles dispositions proposées par le projet de loi. Nous croyons toutefois qu'il apparaît opportun d'ajuster certains libellés proposés afin que ceux-ci soient plus adaptés à notre industrie, spécialement en tenant compte des outils et mécanismes déjà à la disposition du public.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance des commentaires des constructeurs automobiles qui vous ont été transmis et nous y adhérons entièrement, spécialement en ce qui concerne le PAVAC et CASIS.

Nous espérons que le contenu du présent mémoire vous apportera un éclairage supplémentaire dans l'étude du projet de loi.



Nous demeurons entièrement disponibles si des renseignements supplémentaires vous sont nécessaires, le cas échéant.

En espérant que nos commentaires seront pris en considération, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.



**Ian P. Sam Yue Chi**

Président-directeur général

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec

P. j. Annexe 1 - Tableau comparatif et résumé des commentaires de la CCAQ



## ANNEXE 1 – Tableau comparatif et résumé des commentaires de la CCAQ

Disposition proposée par le projet de loi 29	Résumé des commentaires de la CCAQ	CASIS
<p><b>39.</b> Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour, doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat.</p> <p>Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien.</p> <p>Un <i>commerçant</i> ou un <i>fabricant</i> peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.</p> <p>Un règlement peut déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard</p>	<p>Nous sommes d'avis que CASIS couvre l'objectif qui est souhaité par le législateur avec cette disposition.</p> <p>Nous demandons d'être spécifiquement exclu de la notion d'outils couramment disponibles.</p> <p>Qui plus est, nous sommes d'avis que le fabricant doit être le seul responsable de la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparations ou des renseignements nécessaires à la réparation pendant la durée prévue à cette disposition.</p>	<p>« Renseignements sur l'entretien » signifie toute l'information liée au diagnostic, à l'entretien, à la réparation ou à la maintenance d'un Véhicule automobile, ayant été mise à la disposition des Concessionnaires agréés, y compris, mais de façon non limitative, les renseignements d'ordre mécanique ou touchant les collisions, les garnitures et les vitres. Les Renseignements sur l'entretien incluent l'information figurant dans les manuels de réparation, les schémas de câblage et les bulletins de service technique (« BST »). Toutefois, de façon non limitative et indépendamment de toute description contradictoire, les Renseignements sur l'entretien n'incluent pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les renseignements échangés individuellement entre Concessionnaires agréés et équipementiers dans le but de régler un problème technique ou qualitatif pour lequel il n'existe pas encore de solution générale définie ou élaborée.</li> </ol>

desquels un *commerçant* ou un *fabricant* ne peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa, la durée pendant laquelle ces pièces et ces renseignements doivent être disponibles et le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, les fournir à ce dernier.

Pour l'application du présent article, est réputé être de nature à nécessiter un travail d'entretien, un bien dont l'usage peut nécessiter le remplacement, le nettoyage ou la mise à jour de l'une de ses composantes.

**39.1.** Le fabricant doit divulguer, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatif aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont il est tenu de garantir la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

Nous sommes d'avis que CASIS couvre l'objectif qui est souhaité par le législateur avec cette disposition.

2. Les renseignements liés à l'administration des garanties, des contrats de service ou des rappels de Véhicules automobiles en vertu des lois fédérales ou provinciales du Canada.
3. Les lignes téléphoniques d'urgence et/ou les lignes téléphoniques d'information technique des équipementiers à l'intention des Concessionnaires agréés.
4. Les renseignements personnels protégés par la législation relative à la protection de la vie privée applicable.
5. Les renseignements liés au dossier d'entretien de certains Véhicules automobiles ou de certains modèles de Véhicules automobiles.
6. Les renseignements qui ne sont généralement pas mis à la disposition des Concessionnaires agréés par un équipementier.
7. Tout code source de logiciel ou toute copie intégrale de tout programme informatique assurant la gestion de toute fonction d'un Véhicule automobile ou tout renseignement technique fournissant les paramètres ou les critères de conception d'un Véhicule automobile ou de l'une quelconque de ses pièces ou encore toute information autorisée sous licence d'un tiers.



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
CRÉDIT  
PRÉSUMÉ



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

8. Les renseignements échangés ou les discussions entre des équipementiers et des Concessionnaires agréés sur des questions de nature technique, de consommation ou de nature commerciale ayant trait à des problèmes d'entretien ou de réparation de certains véhicules automobiles ou à des sujets touchant les liens de franchise commerciale entre l'équipementier et ses Concessionnaires agréés.
9. Sous réserve de la Section II, C, les renseignements touchant la sécurité d'un Véhicule automobile y compris, mais de façon non limitative, les codes d'identification et les programmes de sécurité des équipements et des systèmes des dispositifs antidémarrages.
10. Tout renseignement pouvant entraîner une non-conformité avec toute disposition législative relative à la sécurité, aux émissions ou à tout autre sujet touchant les Véhicules automobiles.

Les Renseignements sur l'entretien sont définis de façon à fournir aux Fournisseurs de services les mêmes renseignements que ceux mis à la disposition des Concessionnaires agréés pour assurer l'entretien et la réparation des Véhicules automobiles, sous réserve des exclusions établies ci-dessus ainsi que du tout autre renseignement qui ne serait pas nécessaire pour effectuer l'entretien ou la réparation. (Nos soulignements)



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
CRÉDIT  
PRÉSUMÉ



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

<p><b>39.2.</b> Le commerçant doit divulguer, avant la conclusion du contrat, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatif aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont <i>le commerçant ou le fabricant</i> garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.</p>	<p>Nous réitérons que c'est uniquement le fabricant qui peut garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39.</p>	
<p><b>39.3.</b> <i>Le commerçant ou le fabricant</i> qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable.</p> <p>Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur.</p> <p>Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur.</p>	<p>Nous réitérons que c'est uniquement le fabricant qui peut garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39.</p> <p>La détermination d'un prix raisonnable va au-delà des pouvoirs conférés à la <i>Loi sur la protection du consommateur</i>.</p> <p>Nous sommes d'avis que CASIS couvre l'objectif qui est souhaité par le législateur avec cette disposition.</p>	<p>« <b>Prix commercialement raisonnable(s)</b> » signifie un prix établi par l'équipementier, de bonne foi et à sa seule discrétion, qui permet à l'équipementier d'obtenir une compensation pour le coût de la fourniture des Outils de l'équipementier, des Renseignements sur l'entretien, des Renseignements sur les outils, des Renseignements sur la formation ainsi que des Renseignements indirects aux Fournisseurs de services, en conformité avec l'Entente. La fixation de prix commercialement raisonnables peut, mais ne doit pas nécessairement tenir compte des points figurant dans la liste suivante, laquelle n'est pas exhaustive :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le coût net pour l'équipementier de la fourniture de ces outils et de ces renseignements sur l'entretien, les outils, la formation et des renseignements indirects à</li> </ol>



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
DÉTAIL  
PRÉVENIR



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**39.4.** Le fabricant d'une automobile doit donner accès aux données de cette automobile à son propriétaire, à son locataire à long terme ou au mandataire de ceux-ci à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation. Le fabricant ne peut se dégager de cette obligation en application du troisième alinéa de l'article 39. Malgré l'article 39.3, cet accès doit être donné gratuitement.

Nous souscrivons aux commentaires des fabricants qui vous ont été transmis.

CASIS prévoit déjà une contribution monétaire du marché secondaire de l'automobile afin de procéder au partage de données par les fabricants.

ses concessionnaires agréés, mais tous les rabais, remboursements ou programmes incitatifs mis en place à l'intention des concessionnaires agréés;

2. Le coût net pour l'équipementier, le cas échéant, de la préparation et de la distribution de ses outils, de ses renseignements sur l'entretien, les outils et la formation et de ses renseignements indirects, mais sans inclure de montant particulier en plus des coûts de recherche et de développements engagés dans la conception et la mise en œuvre, la mise à niveau ou la modification de l'ordinateur de bord et de ses logiciels ou de toute autre pièce ou tout autre composant du véhicule automobile. Le coût en capital amorti pour la préparation et la diffusion de l'information peut être inclus;
3. Le prix facturé par l'équipementier, le cas échéant, pour des renseignements similaires avant ou après l'entrée en vigueur de la présente entente;
4. La capacité du fournisseur de services de se doter de l'information, ce qui doit inclure la capacité du fournisseur de services de transmettre le coût au client pour qui les services de réparation ou d'entretien sont effectués;
5. Les moyens par lesquels l'information est diffusée;



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
D'ÉNERGIE  
PRÉSUMÉE



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

		<p>6. La mesure dans laquelle l'information est utilisée, ce qui comprend le nombre d'utilisateurs ainsi que la fréquence, la durée et le volume d'utilisation;</p> <p>7. Les taux d'inflation et de change.</p>
<p><b>39.5.</b> Lorsqu'un <i>commerçant</i> ou un <i>fabricant</i> est en défaut de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements nécessaires à la réparation pendant la durée prévue à l'article 39, le consommateur peut demander à ce commerçant ou à ce fabricant la réparation du bien qui la nécessite.</p> <p>Le <i>commerçant</i> ou le <i>fabricant</i> doit informer le consommateur, dans un délai de 10 jours suivant la demande de ce dernier et par écrit, du délai dans lequel il propose d'effectuer la réparation.</p>	<p>Nous réitérons que c'est uniquement le fabricant qui peut garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39.</p> <p>Il est de l'unique responsabilité du fabricant de répondre à ce défaut.</p>	<p>Tout fournisseur de services inscrit à une source de Renseignements sur l'entretien d'un équipementier et qui est incapable de trouver des renseignements sur l'entretien, des Renseignements sur les outils, des Renseignements sur formation ou de trouver des Outils de l'équipementier peut, après avoir tenté raisonnablement de trouver de tels renseignements auprès de l'équipementier, déposer une demande de renseignements comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demander l'information en utilisant le lien « Contactez-nous », « Soutien » ou tout lien similaire se trouvant dans la Source de renseignements sur l'entretien de l'équipementier.</li> <li>2. En l'absence de réponse de la part de l'équipementier dans les cinq (5) jours ouvrables (dix [10] jours ouvrables pour les Renseignements sur les outils) à la demande ci-dessus, soumettre une demande de renseignements à la NATA à l'adresse <a href="http://www.natacanada.ca">www.natacanada.ca</a>. Une telle</li> </ol>



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
D'ENTRETIEN



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

Demande de renseignements doit comporter les éléments suivants :

- a. Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courrier électronique du demandeur;
- b. La marque, le modèle, l'année de fabrication et le numéro d'identification du Véhicule automobile (NIV) en question (selon le cas);
- c. Une description des travaux de réparation (plainte, cause, correction) qui n'ont pu être exécutés (selon le cas)
- d. Une description des Renseignements sur l'entretien, des Renseignements sur les outils, des Renseignements sur la formation ou de l'Outil de l'Équipementier requis et que le demandeur n'a pas pu trouver (par ex., un manuel de réparation ou un schéma de câblage précis);
- e. Une description de toutes les démarches effectuées pour obtenir des Renseignements sur l'entretien, des Renseignements sur les outils, des Renseignements sur la formation ou pour obtenir l'Outil de l'équipementier requis pour effectuer la réparation, y



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
CREDIT  
PRÉSUMÉ



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

		<p>compris le nom d'utilisateur pour le site de l'équipementier;</p> <p>f. Tout renseignement additionnel particulier qui pourrait être nécessaire pour traiter la demande.</p> <p>3. La NATA examinera la demande de renseignements afin, en premier lieu, de déterminer l'applicabilité de la Norme et d'établir si la demande est recevable en vertu des dispositions de la Norme.</p> <p>4. Si la demande de renseignements semble valide et est complète, la NATA la fera parvenir à la personne-ressource compétente de l'équipementier. Si la demande de renseignements n'est pas valide ou si elle est incomplète, la NATA en informera le demandeur ou lui indiquera les lacunes à combler.</p> <p>5. Si les Renseignements sur l'entretien, les Renseignements sur les outils, les Renseignements sur la formation ou que l'Outil de l'équipementier sont disponibles dans la Source de renseignements sur l'entretien, l'équipementier indiquera au demandeur où ils se situent, sans les meilleurs délais, mais au plus tard deux (2) jours ouvrables (quinze [15] jours ouvrables dans le cas des Renseignements sur les outils) suivant la réception de la Demande de renseignements de la NATA. L'équipementier</p>
--	--	--



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
CRÉDIT  
PRÉVU



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



		sera invité à prendre contact directement avec le demandeur.
<b>39.6.</b> En cas de défaut du <i>commerçant ou du fabricant</i> de fournir une réponse conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5, le <i>commerçant ou le fabricant</i> doit remplacer le bien du consommateur ou lui en rembourser le prix. Le consommateur doit alors remettre le bien au commerçant ou au fabricant.	<p>Nous sommes en désaccord avec cette disposition proposée par le projet de loi et l'industrie automobile devrait être exclue de celle-ci. Il est inconcevable de remplacer l'entièreté d'une automobile ou de rembourser son prix initial sans autre considération.</p> <p>Nous réitérons qu'il est de l'unique responsabilité du fabricant de répondre à ce défaut.</p>	
<b>39.7.</b> Le consommateur peut accepter ou refuser une proposition <i>du commerçant ou du fabricant</i> conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5.	<p>Nous réitérons qu'il est de l'unique responsabilité du fabricant de répondre à ce défaut.</p>	
<p>Si le consommateur accepte la proposition, mais que le <i>commerçant ou le fabricant</i> fait défaut de respecter le délai indiqué pour effectuer la réparation, l'article 39.6 s'applique, avec les adaptations nécessaires.</p> <p>Si le consommateur refuse la proposition, il peut faire effectuer la réparation par un tiers et le <i>commerçant ou le fabricant</i> en assume les frais.</p>		
<b>53.1.</b> Sur demande d'un consommateur propriétaire ou locataire à long terme d'une automobile, le tribunal déclare l'automobile «	Le PAVAC est un programme déjà existant et rapide qui permet	N/A



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
D'ÉNERGIE  
PRÉMIUM



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

véhicule gravement défectueux » lorsque les conditions suivantes sont remplies :

a ) une ou plusieurs déficiences affectant l'automobile ont fait l'objet de tentatives de réparation effectuées en vertu de la garantie conventionnelle de base accordée gratuitement sur cette automobile par le fabricant, soit :

i. trois tentatives infructueuses pour une même déficiences;

ii. une ou deux tentatives infructueuses pour une même déficiences lorsque le commerçant ou le fabricant chargé d'exécuter la garantie a eu l'automobile en sa possession pendant plus de 30 jours;

iii. 12 tentatives pour des déficiences non liées entre elles;

b ) les déficiences sont apparues dans les trois ans de la première vente ou location à long terme de l'automobile à une partie autre qu'un commerçant autorisé par le fabricant à en faire la distribution alors que l'automobile n'a pas parcouru plus de 60 000 kilomètres;

c ) les déficiences rendent l'automobile propre à l'usage auquel elle est normalement destinée ou en diminuent substantiellement l'utilité. La présence d'un vice caché est réputée affecter une automobile déclarée véhicule gravement défectueux.

d'entendre les litiges concernant les véhicules défectueux.

Si le législateur devait aller de l'avant avec cette disposition, nous considérons que les modalités d'application proposées devront être révisées de façon à favoriser une application en pratique plus réaliste et sensible au secteur de la vente de véhicules aux consommateurs québécois.

Ainsi, le nombre idéal de tentatives infructueuses pour une même déficiences devrait être fixé à cinq.

Nous sommes d'avis que le législateur doit retenir minimalement deux tentatives au lieu de « une ou deux ».

Nous retenons qu'un délai de 24 mois ou 30 000 kilomètres, selon le premier terme atteint, devrait être retenu.

Concernant l'exigence du consommateur de faire la démonstration que les déficiences rendent l'automobile impropre à l'usage à laquelle elle est normalement destinée ou en diminue substantiellement l'utilité,



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
D'ÉNERGIE



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



	<p>sachez que nous y adhérons pleinement.</p> <p>Nous considérons l'ajout à l'effet que la présence d'un vice caché est réputée affecter une automobile déclarée véhicule gravement défectueux non nécessaire et proposons plutôt de prévoir un alinéa à l'effet que les conséquences d'un véhicule déclaré VGD doivent être laissées à l'appréciation du tribunal et nous demandons à ce que type de recours soit traité de manière urgente ou en priorité devant les tribunaux.</p> <p>Finalement, à propos de rendre obligatoire une déclaration de VGD sur l'étiquette de vitre, nous sommes en faveur de cette disposition. Toutefois, nous croyons qu'il serait préférable d'introduire un mécanisme permettant de répertorier ce type de véhicule.</p>	
<p><b>150.17.1.</b> Le commerçant doit offrir au consommateur, au moins 90 jours avant la fin du bail, de procéder sans frais à une inspection de l'automobile qui fait l'objet d'un contrat de louage à long terme ou de tout autre bien loué à long terme que détermine un règlement.</p>	<p>Remplacer le terme « commerçant » par « locateur » dans toute la disposition.</p>	



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
GESTION  
PRÉVENTION



**MOBILÖ**  
GESTION  
DE TALENTS



**otogo**

Si le consommateur consent à cette inspection, elle doit être effectuée au moins 30 jours, mais pas plus de 60 jours, avant la fin du bail, à la résidence du consommateur ou à l'établissement du commerçant, au choix de ce dernier. À la suite de cette inspection, le commerçant doit immédiatement remettre au consommateur un rapport écrit indiquant, le cas échéant, les pièces ou les composantes du bien qui présentent, selon le commerçant, une usure anormale et le droit du consommateur de réparer ces pièces ou ces composantes dans les 10 jours de sa réception ou de les faire réparer par un tiers dans ce même délai.

Lors de la remise du bien à la fin du bail, de sa remise volontaire ou de sa reprise forcée, le commerçant qui considère que l'usure du bien est anormale doit remettre au consommateur un avis écrit indiquant les pièces ou les composantes qui présentent une usure anormale et le droit du consommateur de réparer ces pièces ou ces composantes dans les 10 jours de sa réception ou de les faire réparer par un tiers dans ce même délai.

Le commerçant ne peut réclamer de frais pour l'usure anormale d'une pièce ou d'une composante du bien dans les cas suivants :

a ) le rapport d'inspection prévu au deuxième alinéa n'a pas été remis au consommateur qui a consenti à l'inspection;



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
CREDIT  
PRÉSUMÉ



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**

b ) l'avis écrit prévu au troisième alinéa n'a pas été remis au consommateur;

c ) le commerçant vend ou reloue le bien avant la fin du délai de 10 jours indiqué dans l'avis écrit prévu au troisième alinéa.



**CCAQ**  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT  
LE QUÉBEC  
QUI AVANCE



**MUTUELLE**  
DE PRÉVENTION  
DE LA CCAQ



**ULTRA**  
CREDIT  
PRÉFINANÇ



**MOBILÖ**  
INNOVATION  
GESTION DE TALENTS



**otogo**