CET - 001M
C. P. PL 29
Loi protégeant les consommateurs
contre l'obsolescence programmée

AMVOQ
Association des marchands
de véhicules d'occasion
du Québec

Mémoire présenté à

La Commission de l'économie et du travail

Dans le cadre des consultations particulières concernant le projet de loi nº 29

« Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens »

Préparé par

L'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec

Septembre 2023

COORDONNÉES DE L'AMVOQ

Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
5300, boul. des Galeries, Bureau 305
Québec (Québec)
H2K 2A2
Téléphone : 418 627-2164
Courriel : info@amvoq.com

Table des matières

COORDONNÉES DE L'AMVOQ **2**

INTRODUCTION **4**

PRÉSENTATION **5**

PHILOSOPHIE **6**

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS : **7**

Véhicule gravement défectueux **7**

Garantie de bon fonctionnement **8**

Sanctions pécuniaires administratives **11**

REMERCIEMENTS **12**

INTRODUCTION

L'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (l'AMVOQ) est en accord avec le projet de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

Nous considérons que la volonté du législateur d'interdire le commerce d'un bien dont l'obsolescence est programmée et d'introduire une garantie légale de bon fonctionnement pour certains biens neufs est pleinement justifiée. Nous croyons aussi que les mesures proposées concernant le droit à la réparation des véhicules routiers permettront un traitement plus équitable du consommateur. Finalement, nous supportons les modifications proposées en matière de sanctions administratives pécuniaires pour les personnes physiques et morales qui contreviennent aux obligations de la loi. Nous sommes d'avis qu'elles viendront supporter l'Office de la protection du consommateur dans ses interventions auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs. Nous constatons malheureusement que, comme pour les sanctions pénales, le législateur désire transmettre le fardeau des sommes non récupérables aux émetteurs de la caution du commerçant, ce à quoi nous nous opposons.

L'AMVOQ n'a pas l'intention de faire une revue exhaustive de tous les articles qui peuvent s'appliquer aux commerçants de véhicules d'occasion. Par ailleurs, le règlement qui accompagne la Loi n'étant pas disponible au moment de rédiger ce mémoire, il nous est impossible de faire une analyse globale de tous les impacts qu'entrainera son application.

Cependant, nous entendons faire des commentaires non limitatifs sur certains aspects du projet de loi qui nous apparaissent comme étant les plus importants en regard des buts visés. Nous serons heureux de présenter et commenter les éléments de ce mémoire devant la Commission de l'économie et du travail lors des audiences à venir.

Le Directeur général,
Steeve De Marchi MBA

PRÉSENTATION

L'AMVOQ est un organisme sans but lucratif fondé en mars 1989. Ses membres sont tous des marchands détenteurs d'un permis de commerçant de véhicules routiers émis par l'Office de la protection du consommateur. Les commerçants membres de l'Association sont actifs dans la vente ou le recyclage de véhicules de promenade, de véhicules lourds, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisir. L'Association compte environ 1 200 membres, répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Ils vendent plus de 300 000 véhicules par année et disposent d'environ 50 000 unités en inventaire. Le chiffre d'affaires combiné des membres de l'Association représente plus de 4 milliards de dollars par année.

Certains de nos membres œuvrent dans plusieurs secteurs du marché de l'automobile : vente au détail, vente en gros, service après-vente, atelier mécanique, carrosserie, département de pièces, etc. Certains autres concentrent leurs activités exclusivement sur la vente au détail ou la vente en gros. Elles emploient plus de 4 500 personnes.

La mission de l'AMVOQ se décline en trois volets :

- *Défendre les droits et intérêts de ses membres et les représenter auprès des autorités réglementaires;*
- *Promouvoir le professionnalisme des membres afin d'améliorer l'image de l'Association et voir à l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux consommateurs;*
- *Fournir aux membres des produits et des services sur mesure à des coûts avantageux.*

Depuis sa fondation, l'AMVOQ a initié ou participé à plusieurs changements qui ont contribué à un meilleur encadrement du marché de l'automobile au Québec, contribuant ainsi à une meilleure protection pour les consommateurs :

- **RDPRM**, dès 1993 et avant même l'adoption du Code civil du Québec, l'Association a réclamé la mise sur pied d'un registre des droits pouvant grever les véhicules automobiles.

- **Dossier de l'automobile**, grâce aux démarches de l'AMVOQ, le dossier de l'automobile est aujourd'hui disponible pour les consommateurs et commerçants.

- **Inscription du kilométrage au dossier de l'automobile**, après avoir réclamé pendant plusieurs années la divulgation du kilométrage et son inscription au dossier de l'automobile, le 10 septembre 2001, l'AMVOQ a obtenu que le kilométrage soit inscrit au dossier de l'automobile lors de chaque transaction.

- **Encadrement de la publicité et des pratiques de commerce pour le commerce d'automobiles d'occasion**, de concert avec la CCAQ, l'AMVOQ a

initié la démarche qui a mené à la promulgation, le 10 janvier 2007, d'un décret encadrant de façon plus rigoureuse la publicité et les pratiques de commerces relatifs aux véhicules d'occasion.

- **Transition du transfert de la licence de commerçant de la SAAQ vers le système de permis de l'OPC** lors des différents travaux de la Commission des transports et de l'environnement en 2015. Représentations en commission parlementaire menant entre autres à des précisions dans la loi concernant la définition d'un commerçant de véhicules routiers nécessitant un permis.

PHILOSOPHIE

Malgré leur diversité d'intérêts commerciaux, les membres de l'AMVOQ partagent des valeurs où prévalent qualité, intégrité, service à la clientèle et le respect des droits du consommateur.

L'AMVOQ a toujours prôné une grande transparence dans le procédé de vente d'automobiles. Dans cette optique, elle favorise un environnement qui permet aux consommateurs de faire des choix éclairés. Pour l'AMVOQ et ses membres, le respect du client est primordial, leurs matières premières sont les automobiles, mais leurs succès dépendent des consommateurs. Ils considèrent que les commentaires positifs de clients satisfaits demeurent le meilleur outil de mise en marché.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS :

Véhicule gravement défectueux

Article 5. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 53, du suivant :
« 53.1. Sur demande d'un consommateur propriétaire ou locataire à long terme d'une automobile, le tribunal déclare l'automobile « véhicule gravement défectueux » lorsque les conditions suivantes sont remplies : […].
Et,
Article 11. L'article 156 de cette loi est modifié par l'insertion, après le paragraphe du premier alinéa, du paragraphe suivant :
« d.1) le cas échéant, le fait que l'automobile a été déclarée véhicule gravement défectueux au sens de l'article 53.1; ». (Ajout sur l'étiquette de vitre)
Et,
Article 16. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 237, du suivant :
« 237.1. Nul ne peut faire une annonce relative à une automobile déclarée véhicule gravement défectueux sans divulguer ce fait. ».

Nous comprenons de ces mesures qu'elles visent à rendre disponible aux consommateurs toute l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision éclairée lors de l'acquisition d'un véhicule d'occasion. Nous saluons cette mesure et l'esprit dans laquelle elle est présentée. Cependant, l'information disponible au moment d'écrire notre mémoire nous amène à émettre certaines réserves quant à son application.

CONSTATS :
Bien que plusieurs éléments soient précisés par l'insertion de l'article 53.1 à la Loi de la protection du consommateur (LPC), le processus menant à une déclaration par le tribunal d'un « véhicule gravement défectueux » nous semble très imprécis et risque de créer un flou administratif qui ne serait pas à l'avantage des consommateurs et des commerçants.

En présumant que le tribunal auquel fait référence cet article soit la Cour du Québec, chambre civile ou un tribunal administratif, la démarche deviendrait extrêmement laborieuse, tant pour les consommateurs que pour les autres parties impliquées. Les procédures et les délais pour présenter une demande au tribunal rendent la démarche très peu accessible.

Les règles permettant de déclarer un véhicule « gravement défectueux » nous apparaissent être mal arrimées avec la réalité du marché. Par exemple, la règle des trois tentatives infructueuses pour une même défectuosité serait peut-être applicable dans le cas d'une défectuosité majeure récurrente comme un trouble de transmission ou de moteur. Cependant, il nous apparait prématuré de déclarer un véhicule gravement défectueux après trois tentatives de corriger un problème intermittent qui n'apparait pas toujours lors de tentatives de diagnostiques. De la même manière, un

problème du système de navigation ou divertissement ne devrait pas être considéré de la même manière qu'un problème de climatisation / chauffage ou de l'un des autres systèmes du véhicule.

D'autres éléments de cet article soulèvent aussi des questions. Par exemple, il faudrait prévoir un mécanisme permettant de retirer la déclaration dans le cas où le problème soit corrigé de manière permanente. En effet, il est probable que le problème ayant mené à une déclaration de véhicule gravement défectueux soit éventuellement réglé de manière permanente. Comment et qui aura le pouvoir de lever cette déclaration? Quelles sont les obligations du fabricant une fois qu'un véhicule est déclaré gravement défectueux? Qu'en est-il des véhicules qui proviennent d'autres provinces? Comment les commerçants de véhicules d'occasion pourront-ils vérifier la présence d'une telle déclaration lorsqu'ils achètent un véhicule dans le but de le revendre puisqu'ils en sont responsables?

POSITION DE L'AMVOQ :
La lecture du projet de loi nous porte à croire que les dispositions de l'article 5, de l'article 11 et de l'article 16 entreraient en vigueur à la date de la sanction de la présente loi. Cependant, la mise en application de ces articles aura des incidences sur plusieurs éléments importants de la mise en marché et de la valeur des véhicules d'occasion au Québec. Dans cette optique, nous croyons qu'il serait préférable de retarder l'application de ces articles. Nous suggérons qu'une analyse impliquant plusieurs intervenants de l'industrie soit effectuée au niveau du libellé de ces articles et du règlement qui les soutiendra afin d'en assurer le plein potentiel.

Garantie de bon fonctionnement

Article 12. L'article 160 de cette loi est modifié :
(Article proposant une couverture plus grande de la garantie de bon fonctionnement qui s'applique aux automobiles d'occasion récentes en fonction des catégories A, B et C.).

1° par le remplacement, dans le paragraphe a, de « deux » et de « 40 000 » par, respectivement, « quatre » et « 80 000 »;

2° par le remplacement, dans le paragraphe b, de « trois » et de « 60 000 » par, respectivement, « cinq » et « 100 000 »;

3° par le remplacement, dans le paragraphe c, de « cinq » et de « 80 000 » par, respectivement, « sept » et « 120 000 ».

Nous comprenons de cette mesure qu'elle vise à actualiser l'article 160 de la LPC qui est basé sur des indicateurs qui datent de plus de 40 ans. Cependant, les protections offertes par les garanties conventionnelles des manufacturiers ont évolué énormément au fil des ans et comblent une bonne partie des périodes visées par l'article 160. En effet, les garanties des manufacturiers sont graduellement passées de 1 an/20 000 km

à 3 ans/60 000 km ou même 4 ans/80 000 km pour une garantie complète et de 5 ans/100 000 km pour le groupe motopropulseur.

CONSTATS :
Catégorie A : Dans sa forme actuelle, la catégorie « A » vise des véhicules de « deux ans » ou moins et de « 40 000 km » ou moins et oblige le commerçant à fournir une garantie de 6 mois ou 10 000 kilomètres selon la 1re limite atteinte. Cet article a pour effet de transférer la gestion de la garantie au commerçant de véhicules usagés. Dans la majorité des cas, il est possible de faire une réclamation à la garantie conventionnelle du manufacturier.

En prolongeant la couverture à des véhicules de 4 ans/80 000 km ou moins, la mesure obligera le commerçant à fournir une garantie complète qui couvre souvent une période qui va au-delà de celle offerte par la garantie conventionnelle du fabricant du véhicule. Selon l'étude publiée par le CAA Québec[1], 15 manufacturiers incluent une garantie complète qui ne couvre seulement que les 3 premières années et les 60 000 premiers km (3 ans/60 000 km). Parmi ces manufacturiers, on retrouve la majorité des manufacturiers nord-américains et des marques d'importation populaires comme Toyota, Nissan et Subaru.

Catégorie B : Dans sa forme actuelle, la catégorie « B » vise des véhicules de « trois ans » ou moins et de « 60 000 km » ou moins et oblige le commerçant à fournir une garantie de 3 mois ou 5 000 kilomètres selon la 1re limite atteinte. Cet article a pour effet de transférer la gestion de la garantie au commerçant de véhicules usagés lorsqu'elle est encore valide. En effet, elle permet aussi une réclamation à la garantie conventionnelle du manufacturier dans certains cas.

En prolongeant la période de couverture à 5 ans/100 000 km ou moins, la mesure obligera le commerçant à fournir une garantie complète qui couvre presque toujours une période plus grande que celle offerte par le fabriquant du véhicule, incluant même parfois une garantie sur le groupe motopropulseur.

Catégorie C : Dans sa forme actuelle, la catégorie « C » vise des véhicules de « cinq ans » ou moins et de « 80 000 km » ou moins et oblige le commerçant à fournir une garantie de 1 mois ou 1 700 kilomètres selon la 1re limite atteinte. Non seulement cette mesure transfère la gestion de la garantie au commerçant lorsqu'encore présente, mais elle oblige aussi le commerçant à couvrir des problèmes qui ne sont plus couverts par la garantie conventionnelle du manufacturier.

En prolongeant la période de couverture à 7 ans/120 000 km ou moins, la mesure obligera le commerçant à fournir une garantie complète qui couvre, dans la majorité des cas, une période plus grande que celle offerte par le fabriquant du véhicule.

[1] Garanties des constructeurs 2023 : https://www.caaquebec.com/fr/sur-la-route/conseils/outils-et-references/garantie-des-vehicules-neufs/garanties-des-vehicules-neufs-2023

Nous aimerions rappeler que la majorité des manufacturiers incluent une garantie du groupe motopropulseur qui varie entre 4 ans/80 000 km et 5 ans/100 000 km. L'étude du CAA Québec mentionne que seulement 5 manufacturiers incluent une garantie du groupe motopropulseur de plus de 5 ans/100 000 km et un seul couvre une période de plus de 7 ans/120 000 km. Telle que proposée, l'extension de la catégorie « C » de la garantie de bon fonctionnement obligerait un commerçant de véhicules d'occasion à fournir une garantie du groupe motopropulseur sur un véhicule qui n'est plus couvert par le manufacturier depuis de 2 ou même 3 ans.

De telles augmentations à la durée de la garantie de bon fonctionnement entrainerait une hausse significative de l'obligation par le commerçant de fournir une garantie pour des véhicule qui n'ont plus de couverture de la part du manufacturier. Le processus de reconditionnement des véhicules mis en vente dans le créneau 4 à 7 ans, de même que les coûts qui y sont associés, seront augmentés. Inévitablement, cette augmentation sera reflétée sur le prix de détail des véhicules.

Par ailleurs, nous observons depuis plusieurs années une diminution importante de l'inventaire de véhicules d'occasion au Québec. Certains commerçants commencent à délaisser la vente au détail pour la vente en gros. L'exode des véhicules convoités par les consommateurs vers des destinations hors Québec est en croissance. Cet élément est préoccupant et nous craignons que l'augmentation des obligations des commerçants concernant la couverture de la garantie de bon fonctionnement ne vienne encourager la vente en gros hors Québec au détriment de la vente au détail.

D'autres éléments en lien avec la modification de l'article 160 de la LPC suscitent des questions. Par exemple, comment concilier les mesures proposées à l'article 12 du projet de loi et les protections sur les véhicules hybrides et zéro émission (électriques)?

POSITION DE L'AMVOQ :
Nous croyons que la volonté du législateur de modifier l'article 160 de la LPC est louable. Cependant, nous croyons qu'il y a un risque de conséquences négatives pour les consommateurs de modifier cet article selon les éléments proposés.

Nous savons que l'âge moyen de la flotte de véhicules d'occasion augmente graduellement. Cependant, nous croyons fermement qu'une modification de la durée de la garantie de bon fonctionnement ne constitue pas une solution complète au besoin de protéger les consommateurs. Par exemple, le nombre et la complexité des systèmes embarqués suscitent une réflexion sur ce qui devra être considéré comme un vice de fonctionnement ou comme une usure normale. Le désengagement des manufacturiers une fois la garantie conventionnelle échue et l'absence de moyens pour les commerçants pour prévoir et prévenir certaines défectuosités majeures sont des éléments importants qui doivent être considérés dans l'augmentation de la couverture de la garantie de bon fonctionnement en automobile. Le fait que le commerçant de véhicules d'occasion devienne le seul responsable du bon fonctionnement d'un bien qui a des origines et un historique presque impossible à

déterminer constitue déjà une problématique qui serait exacerbée par l'augmentation de la durée de la garantie qu'il doit fournir aux consommateurs.

Considérant ce qui précède et en tenant compte du fait que les articles 38 et 39 de la LPC offrent déjà aux consommateurs une protection qui va bien au-delà de la couverture actuelle de l'article 160; considérant que 16 % de toutes les plaintes répertoriées pas l'OPC en 2023[2] dans les différents secteurs de commerce dont il est responsable visent le secteur des véhicules d'occasion et que 35 % de ces plaintes sont en relation avec les garanties; considérant que le fardeau de cette modification incombe essentiellement aux commerçants de véhicules d'occasion, nous croyons qu'il serait préférable de retirer l'article 12 sous sa forme actuelle. Nous suggérons plutôt qu'une analyse en profondeur sur les garanties et les protections offertes aux consommateurs dans le domaine de la vente de véhicules d'occasion soit effectuée avec les différents intervenants de cette industrie. Une telle démarche permettrait au législateur de revoir l'article 160 pour qu'il reflète la situation actuelle de ce secteur important de notre économie.

Sanctions pécuniaires administratives

Article 28. L'article 338 de cette loi est remplacé par le suivant :

« 338. Selon les modalités prescrites par le règlement, le cautionnement sert, dans l'ordre :

a) à l'indemnisation du consommateur qui possède une créance contre celui qui a fourni le cautionnement ou son représentant;

b) au paiement de l'amende imposée à celui qui a fourni le cautionnement ou à son représentant;

c) au paiement de la sanction administrative pécuniaire imposée à celui qui a fourni le cautionnement. ».

Article 29. L'article 338.1 de cette loi est modifié, dans le premier alinéa :

1° par l'insertion, dans ce qui précède le paragraphe a et après « sert », de « , dans l'ordre »;

2° par l'ajout, à la fin, du paragraphe suivant :

« c) au paiement de la sanction administrative pécuniaire imposée à celui qui a fourni le cautionnement. »

CONSTATS

Les articles 28 et 29 viennent ajouter le recouvrement des sanctions pécuniaires administratives à la liste des éléments qui sont couverts par la caution par l'engagement contractuel d'un tiers envers l'Office de la protection du consommateur.

Il semble que la mise en application de ces articles soit prévue dès la sanction de la présente loi. Il n'existe pas d'historique quant à l'émission de sanctions pécuniaires

[2]Portrait des plaintes des consommateurs, Office de la protection du consommateur https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/surveillance/portrait-plaintes/

administratives. Les montants des sanctions peuvent être de nature à menacer la continuité des affaires de certains détenteurs de permis. Sans égard à la pertinence de cette mesure, il nous est impossible de prévoir les effets que cet ajout aura ou pourrait avoir sur les appels à la caution.

POSITION DE L'AMVOQ :
Nous comprenons et supportons la volonté du ministère de la Justice de donner à L'Office de la protection du consommateur des outils plus dissuasifs lui permettant d'accomplir sa mission. Nous avons d'ailleurs souvent milité en ce sens. Nous désirons informer la Commission que l'AMVOQ est émetteur de plus de 1 000 cautions de détenteurs de permis de commerçants de véhicules routiers envers l'OPC. Nous n'avons aucune donnée sur la récurrence et les effets que pourraient avoir de telles sanctions et encore moins sur le recouvrement de créances qui pourrait y être relié. Nos actuaires ne sont donc pas en mesure d'évaluer ces effets sur la suffisance de fonds nécessaires à assurer une couverture adéquate de nos engagements envers l'Office de la protection du consommateur. Il nous est donc impossible de prévoir d'éventuels ajustements à notre système de caution.

Pour ces raisons, nous demandons que les articles 28 et 29 soient retirés du projet de loi.

REMERCIEMENTS

L'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec tient à remercier les membres de La Commission de l'économie et du travail pour cette opportunité de présenter notre position face aux mesures proposées dans le projet de loi 29.

Depuis sa création, L'AMVOQ travaille à assainir les pratiques d'affaires dans l'industrie de la vente de véhicules d'occasion et nous demeurons engagés envers cet objectif.

Nous confirmons notre disponibilité pour présenter à la CET notre position lors des audiences du 12 et 13 septembre 2023.