

MÉMOIRE À L'ATTENTION
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

OBJET : **POSITION DE LA**



CCAQ

CORPORATION DES
CONCESSIONNAIRES
AUTOMOBILES DU
QUÉBEC

**SUR LE PROJET DE LOI VISANT
À PROTÉGER LES CONSOMMATEURS
CONTRE LES PRATIQUES COMMERCIALES
ABUSIVES ET À OFFRIR UNE MEILLEURE
TRANSPARENCE EN MATIÈRE DE PRIX
ET DE CRÉDIT**

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	1
1.1 Position générale de la CCAQ	
2. Analyse détaillée des dispositions du projet de loi	1
2.1 Article 27 (Introduction de l'article 148.1)	
2.2 Articles 28 à 30 (Articles 150.3.0.1 à 150.3.0.7)	
2.3 Article 31 (Articles 150.5 et 150.5.1)	
2.4 Article 33 (Article 150.9.2)	
2.5 Article 36 (Article 150.16.1)	
2.6 Article 50 (Article 247.0.1)	
2.7 Article 52 (Article 260.29.1)	
2.8 Article 60	
3. Raisons justifiant une demande de délai pour la mise en œuvre	2
3.1 Adaptation des contrats et documents légaux	
3.1.1 Complexité des modifications contractuelles	
3.1.2 Formation du personnel	
3.2 Mise à jour des systèmes informatiques	
3.2.1 Logiciels de calcul des taux	
3.2.2 Systèmes de gestion des contrats	
3.3 Changements dans les pratiques publicitaires	
3.3.1 Révision des supports marketing	
3.3.2 Processus d'approbation	
3.4 Impact sur les modèles d'affaires	
3.4.1 Flexibilité de financement	
3.4.2 Adaptation des offres	
3.5 Conformité réglementaire accrue	
3.5.1 Locations à court terme	
3.5.2 Documentation	
3.6 Préparation des consommateurs	
3.6.1 Communication aux clients	
3.6.2 Gestion des attentes	
4. Conclusion	4
5. Propositions d'amendements	4
5.1 Proposition d'amendement de l'article 39 du Règlement d'application	
5.1.1 Contexte	
5.1.2 Problème identifié	
5.1.3 Proposition	
5.1.4 Conséquences de l'amendement	
5.1.5 Argumentaire en faveur de l'amendement	
5.1.6 Alternative: Amendement à l'article 150.5.1 de la LPC	
5.2 Proposition d'amendement pour permettre la signature électronique des contrats	
5.2.1 Analyse du problème	
5.2.2 Proposition	
Modification de l'article 25 de la LPC	
Modification de l'article 27 de la LPC	
5.2.3 Justification de la proposition	
5.2.4 Conclusion	
5.3 Analyse de l'article 150.3.2	
5.3.1 Contexte	
5.3.2 Implications pour les concessionnaires	
5.3.3 Pourquoi les conséquences peuvent être disproportionnées	
5.3.4 Proposition	
5.3.5 Argumentaire en faveur de l'amendement	
Conclusion	8
Remerciements	8

1. INTRODUCTION

1.1 Position générale de la CCAQ

La Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) tient à exprimer son appui aux dispositions du projet de loi visant à renforcer la protection des consommateurs dans le secteur automobile. Nous reconnaissons l'importance de ces mesures pour accroître la transparence, la confiance et l'équité dans les transactions entre les concessionnaires et les consommateurs du Québec.

En tant qu'acteurs responsables et engagés, les concessionnaires membres de la CCAQ ont déjà entrepris une démarche proactive en développant une nouvelle certification. Cette initiative s'inscrit en parfaite concordance avec les objectifs du gouvernement en matière de protection des consommateurs et de pratiques commerciales exemplaires. Notre certification vise à assurer le respect des normes les plus élevées en termes de transparence, d'intégrité et de service à la clientèle.

2. ANALYSE DÉTAILLÉE DES DISPOSITIONS DU PROJET DE LOI

2.1 Article 27 (Introduction de l'article 148.1)

Contenu :

Le commerçant peut inclure dans le contrat de vente à tempérament le solde d'une dette antérieure liée à un bien donné en échange, uniquement si certaines conditions sont respectées.

Conditions :

- I. Accord mutuel entre le consommateur et le commerçant, conformément aux règlements.
- II. Information préalable au consommateur sur l'inclusion du solde de la dette antérieure dans le capital net du contrat, selon les modalités réglementaires.
- III. Mention explicite du solde de cette dette dans le contrat.

Impact :

Cette disposition concerne les transactions où un client échange un véhicule avec un solde de prêt restant. Les concessionnaires devront désormais respecter des conditions spécifiques pour inclure ce solde dans le nouveau contrat, assurant une meilleure transparence pour le consommateur.

Position de la CCAQ :

Nous soutenons pleinement cette mesure qui renforce la transparence et protège les consommateurs, sous réserve des dispositions réglementaires futures.

2.2 Articles 28 à 30 (Articles 150.3.0.1 à 150.3.0.7)

Contenu :

Introduction de définitions et de calculs spécifiques pour les contrats de louage à long terme, notamment :

- I. La valeur du bien loué.
- II. L'acompte.
- III. L'obligation nette et l'obligation à tempérament.
- IV. Les frais de crédit implicites et le taux de crédit implicite.

Impacts:

Les concessionnaires proposant des contrats de location à long terme devront se conformer à ces nouvelles définitions et méthodes de calcul, ce qui affecte les coûts et les taux offerts aux clients, renforçant ainsi la transparence.

Position de la CCAQ:

Nous souhaitons attirer l'attention du gouvernement du Québec sur le fait que les notions de financement et de location sont différentes. Nous nous interrogeons sur le bien-fondé de l'ajout aux contrats de location à long terme de mesures spécifiques reliées au financement. Selon nous, la location à long terme ne peut être considérée comme un mode d'acquisition d'un bien. Si le législateur souhaite malgré tout aller de l'avant avec ces nouvelles dispositions, qui prône la transparence, ce à quoi nous souscrivons, un délai d'implantation sera nécessaire.

2.3 Article 33 (Article 150.9.2)

Contenu:

Toute modification d'un contrat de louage à long terme doit être formalisée par un nouveau contrat ou un avenant remis au consommateur. Une augmentation du taux ou des frais de crédit implicites ne peut être faite qu'à la demande du consommateur et avec son consentement exprès.

Impact:

Renforce l'obligation d'obtenir le consentement éclairé du client pour toute modification contractuelle augmentant les coûts, limitant ainsi les ajustements unilatéraux.

Position de la CCAQ:

Nous soutenons cette mesure qui assure le respect du consommateur et de ses engagements.

2.4 Article 52 (Article 260.29.1)

Contenu:

Interdiction pour un commerçant d'assujettir la conclusion d'un contrat permettant à un consommateur de se procurer un véhicule routier à l'obligation de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme.

Impact:

Les concessionnaires ne peuvent plus obliger les clients à financer l'achat du véhicule via un crédit ou un leasing spécifique, offrant ainsi au consommateur la liberté de choisir son mode de financement.

Position de la CCAQ:

Nous sommes en accord avec ce principe de liberté de choix pour le consommateur. Nos membres sont déjà encouragés à proposer diverses options de financement sans contrainte.

3. RAISONS JUSTIFIANT UNE DEMANDE DE DÉLAI POUR LA MISE EN ŒUVRE

Bien que nous soutenions les objectifs du projet de loi, certaines dispositions nécessitent un temps d'adaptation pour être mises en œuvre efficacement. Voici les raisons pour lesquelles un délai supplémentaire serait bénéfique:

3.1 Adaptation des contrats et documents légaux

3.1.1 Complexité des modifications contractuelles

Les articles 27 à 33 introduisent des changements significatifs qui requièrent une révision approfondie des contrats types, en collaboration avec des experts juridiques.

3.1.2 Formation du personnel

Le personnel des ventes et des services financiers doit être formé aux nouvelles exigences pour garantir une application correcte et éviter des erreurs pouvant entraîner des sanctions.

3.2 Mise à jour des systèmes informatiques

3.2.1 Logiciels de calcul des taux

Les nouvelles méthodes de calcul des frais de crédit implicites nécessitent des mises à jour logicielles pour assurer une conformité précise.

3.2.2 Systèmes de gestion des contrats

Les systèmes internes doivent être ajustés pour intégrer les nouvelles obligations contractuelles et faciliter le suivi des consentements explicites des clients.

3.3 Changements dans les pratiques publicitaires

3.3.1 Révision des supports marketing

Les supports promotionnels existants doivent être revus et modifiés pour respecter les nouvelles règles, ce qui nécessite du temps et des ressources.

3.3.2 Processus d'approbation

Les nouvelles publicités devront passer par des processus d'approbation plus rigoureux, allongeant les délais de mise sur le marché.

3.4 Impact sur les modèles d'affaires

3.4.1 Flexibilité de financement

L'interdiction d'imposer un mode de financement spécifique demande une révision des stratégies commerciales et des négociations avec les partenaires financiers.

3.4.2 Adaptation des offres

Les concessionnaires doivent développer de nouvelles offres pour répondre aux besoins diversifiés des consommateurs.

3.5 Conformité réglementaire accrue

3.5.1 Locations à court terme

L'extension des dispositions aux contrats de location à court terme nécessite la mise en place de nouvelles procédures et formations pour le personnel concerné.

3.5.2 Documentation

Des exigences supplémentaires en matière de documentation peuvent demander la création ou la mise à jour de systèmes de suivi et de rapports.

3.6 Préparation des consommateurs

3.6.1 Communication aux clients

Informar les clients des changements et de leurs nouveaux droits nécessite des efforts de communication stratégiques pour assurer une compréhension claire.

3.6.2 Gestion des attentes

L'éducation des consommateurs sur les nouvelles protections et options disponibles prendra du temps.

4. CONCLUSION

Compte tenu de ces facteurs, nous proposons :

I. Un délai supplémentaire pour la mise en œuvre des dispositions concernées : Cela permettra aux concessionnaires de s'adapter efficacement, assurant ainsi une conformité complète et un service de qualité aux consommateurs.

II. Un accompagnement collaboratif : La CCAQ est prête à travailler en étroite collaboration avec le gouvernement du Québec pour faciliter cette transition, en alignant notre nouvelle certification avec les exigences légales et en partageant les meilleures pratiques.

III. Une communication transparente : Nous nous engageons à maintenir un dialogue ouvert avec les autorités et les consommateurs pour assurer que les objectifs du projet de loi sont pleinement atteints.

Nous croyons fermement que ces mesures contribueront à renforcer la confiance entre les consommateurs et les concessionnaires, tout en soutenant une industrie automobile québécoise forte et responsable.

5. PROPOSITIONS D'AMENDEMENTS

5.1 Proposition d'amendement des articles 39 et 70 du Règlement d'application

5.1.1 Contexte

Article 150.5.1 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) :

I. Permet au consommateur de résoudre un contrat de louage sans frais ni pénalité dans un délai de 2 jours (ou 10 jours pour les contrats à coût élevé).

II. S'applique aux contrats de location, y compris les contrats de location de véhicules.

Article 39 du Règlement d'application de la LPC :

I. Prévoit une exception au droit de résolution de 2 jours pour la vente d'un véhicule routier neuf dont le consommateur a pris livraison.

II. Ne mentionne pas explicitement les contrats de location.

5.1.2 Problème identifié

Préjudice potentiel pour les concessionnaires :

I. Dans le cas d'un contrat de location de véhicule, si le consommateur exerce son droit de résolution après avoir utilisé le véhicule pendant 2 jours, le véhicule subit une dépréciation.

II. Cette dévaluation représente une perte financière pour le concessionnaire, similaire à celle encourue lors de la vente d'un véhicule neuf.

III. L'absence d'une exception pour les contrats de location dans l'article 39 du Règlement crée une inégalité de traitement entre la vente et la location de véhicules.

5.1.3 Proposition

Amender les articles 39 et 70 du Règlement d'application pour inclure les contrats de location de véhicules routiers neufs, étendant ainsi l'exception déjà prévue pour la vente de tels véhicules.

Texte proposé pour l'article 39 :

39. Un contrat assorti d'un crédit autre qu'un contrat conclu par un commerçant itinérant assujéti aux articles 58 à 65 de la Loi et autre qu'un contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, doit contenir, en plus des mentions prévues aux articles pertinents, la mention obligatoire suivante :

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat assorti d'un crédit)

1. Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les 2 jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat, sauf dans les cas de vente ou de location d'un véhicule routier neuf dont le consommateur a pris livraison.

Texte proposé pour l'article 70 :

70. Lorsqu'ils ont pour objet un véhicule routier neuf dont le consommateur a pris livraison, un contrat assorti d'un crédit ou un contrat de louage, ou un contrat de louage à valeur résiduelle garantie est exempté de l'application de l'article 73 de la Loi et de celle de l'article 150.23 de la Loi.

5.1.4 Conséquences de l'amendement

I. Extension de l'exception: Le droit de résolution sans frais dans les 2 jours ne s'appliquerait plus aux contrats de location de véhicules routiers neufs dont le consommateur a pris livraison.

II. Équité pour les concessionnaires: Évite la dévaluation du véhicule sans compensation en cas de résolution du contrat après utilisation.

III. Clarté juridique: Précise explicitement que l'exception couvre la vente et la location de véhicules routiers neufs.

5.1.5 Argumentaire en faveur de l'amendement

Alignement avec l'objectif de la loi :

I. La LPC vise à protéger les consommateurs tout en assurant un équilibre avec les droits des commerçants.

II. En excluant la location de véhicules de l'exception, les concessionnaires subissent un préjudice financier non négligeable.

Équité entre les modes d'acquisition :

I. La dévaluation d'un véhicule neuf se produit qu'il soit vendu ou loué.

II. Les concessionnaires devraient bénéficier des mêmes protections financières dans les deux cas.

Pratiques commerciales actuelles :

I. La location de véhicules, notamment les contrats de location à long terme, est une pratique courante et représente une part importante du marché automobile.

II. L'amendement reflète la réalité commerciale actuelle en offrant une protection adaptée.

Protection du consommateur maintenue :

I. Les consommateurs conservent le droit de résolution pour les véhicules d'occasion ou pour les véhicules neufs non encore livrés.

II. L'exception ne s'applique qu'après la prise de possession d'un véhicule routier neuf.

5.1.6 Alternative : Amendement à l'article 150.5.1 de la LPC

Proposition d'amendement :

Modifier l'article 150.5.1 pour inclure une exception pour les contrats de location de véhicules routiers neufs dont le consommateur a pris livraison.

Texte proposé :

150.5.1. Un contrat de louage peut être résolu sans frais ni pénalité, à la discrétion du consommateur, dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat, sauf dans les cas de location d'un véhicule routier neuf dont le consommateur a pris livraison. Dans ce cas, les parties doivent, dans les plus brefs délais, se remettre ce qu'elles ont reçu l'une de l'autre. Le commerçant assume les frais de restitution.

Avantages :

I. Clarté juridique : L'exception est directement intégrée dans la loi, rendant la disposition plus visible et accessible.

II. Uniformité : Aligne la location de véhicules neufs avec la vente en ce qui concerne le droit de résolution.

Inconvénients :

I. Risques de non-concordance : Nécessite une attention particulière pour s'assurer que l'amendement s'intègre harmonieusement avec les autres dispositions légales.

5.2 Proposition d'amendement pour permettre la signature électronique des contrats

5.2.1 Analyse du problème

Actuellement, les articles 25 et 27 de la LPC exigent que les contrats soient constatés par écrit et signés sur support papier, excluant la possibilité de signatures électroniques pour les transactions effectuées en personne à l'établissement du commerçant. Cela crée une limitation qui ne correspond plus aux réalités technologiques actuelles.

5.2.2 Proposition

Nous croyons que le législateur doit intervenir afin que les commerçants puissent conclure des transactions sur des supports autres que le papier sans pour autant permettre la conclusion de ventes 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 devraient être permis tout en maintenant que la transaction de vente, de financement ou de location à long terme s'effectue dans l'établissement du commerçant. Avec les nouvelles technologies, nous sommes d'avis que les consommateurs seraient mieux servis tout en donnant de la flexibilité aux commerçants dans le but d'améliorer l'expérience client.

Modification de l'article 25 de la LPC

Texte proposé :

25. Un contrat visé par la présente loi peut être conclu par écrit sur support papier ou électronique, conformément à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.

Modification de l'article 27 de la LPC

Texte proposé :

27. Le contrat doit être signé par toutes les parties, que ce soit de manière manuscrite ou électronique, conformément aux dispositions légales en vigueur.

5.2.3 Justification de la proposition

Modernisation des pratiques commerciales :

- I. Adaptation aux technologies actuelles.
- II. Efficacité opérationnelle accrue.

Amélioration de l'expérience client :

- I. Flexibilité et commodité.
- II. Accessibilité des documents.

Maintien des protections pour le consommateur :

- I. Transactions à l'établissement du commerçant.
- II. Conformité légale avec la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (LCJTI).

Avantages pour les commerçants :

- I. Réduction des coûts.
- II. Processus simplifiés.

Contribution à la protection de l'environnement :

- I. Réduction de l'empreinte écologique.

5.2.4 Conclusion

La modification proposée vise à moderniser la LPC en permettant l'utilisation des signatures électroniques pour les contrats conclus en personne à l'établissement du commerçant. Cette initiative répond aux besoins actuels des consommateurs et des commerçants, tout en maintenant les protections essentielles prévues par la loi.

5.3 Analyse de l'article 150.3.2

5.3.1 Contexte

Texte de l'article 150.3.2 :

« Si le commerçant omet de faire l'évaluation prévue à l'article 150.3.1, il perd le droit aux frais de crédit implicites. Il doit, le cas échéant, rembourser les frais de crédit implicites que le consommateur a déjà payés. »

Article 150.3.1 :

Oblige le commerçant à effectuer une évaluation raisonnable de la capacité du consommateur à respecter ses obligations avant de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme.

5.3.2 Implications pour les concessionnaires

Lorsqu'un contrat de location est cédé à un locateur, c'est ce dernier qui évalue la capacité de remboursement et non le commerçant intermédiaire. En matière de location à long terme, les concessionnaires automobiles agissent souvent à titre d'intermédiaires entre le consommateur et le locateur. L'article tel que libellé implique la notion de «commerçant», ce qui peut rendre le concessionnaire automobile imputable de cette vérification, ce qui ne devrait pas être le cas.

5.3.3 Proposition

Nous suggérons donc le remplacement du terme «commerçant» par «locateur» dans l'article 150.3.2 afin de refléter la réalité opérationnelle et juridique des transactions de location à long terme.

5.3.5 Argumentaire en faveur de l'amendement

- I. Précision juridique: Clarifie les responsabilités respectives du concessionnaire et du locateur.
- II. Équité: Évite de pénaliser le concessionnaire pour une évaluation qu'il n'est pas en mesure de réaliser.
- III. Conformité avec les pratiques courantes: Aligne la loi sur les pratiques actuelles du marché de la location automobile.

6. CONCLUSION

En proposant ces amendements, la CCAQ souhaite contribuer de manière constructive à l'élaboration d'une législation équilibrée qui protège les consommateurs tout en tenant compte des réalités opérationnelles des concessionnaires automobiles.

7. REMERCIEMENTS

Nous vous remercions de l'attention portée à ce mémoire et sommes à votre disposition pour toute discussion ou clarification supplémentaire.

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ)

1^{er} octobre 2024