



Mémoire de l'Association pour la Protection des Automobilistes

Consultations particulières et audiences publiques sur le projet de loi n° 72

*Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives
et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*

Commission des institutions

Présenté le 8 octobre 2024

Mission de l'Association pour la protection des automobilistes

L'Association pour la protection des automobilistes (APA) est un organisme sans but lucratif fondé en 1969 voué à la promotion des intérêts des consommateurs.

L'APA a pour objet d'informer, d'assister et de défendre les consommateurs sur toute matière relative à l'utilisation de l'automobile, notamment quant à l'achat, la location, l'entretien, les réparations, les garanties, la sécurité et les assurances. Dans l'optique de poursuivre ces objectifs, l'APA offre un service de traitement de plaintes aux consommateurs.

L'APA s'implique également dans des procédures judiciaires dans le but de faire cesser certaines pratiques de commerce et d'obtenir un dédommagement pour les consommateurs. Par exemple, l'APA participe actuellement dans une action collective qui est maintenant communément appelée le recours du cartel de l'essence. L'action entreprise vise des pétrolières et détaillants s'étant livrés à des pratiques anticoncurrentielles dans la vente au détail de l'essence.

Remerciements

L'APA remercie les membres de la Commission des institutions de nous avoir conviés à cette consultation, ainsi que pour l'attention qu'ils accorderont à notre mémoire.

L'APA remercie l'honorable ministre de la Justice Simon Jolin-Barette pour sa proactivité envers le consommateur automobiliste. En effet, il s'agit du deuxième projet de loi présenté par ce dernier qui bonifie les droits des consommateurs dans le secteur de l'automobile. (Projet de loi n° 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.*)

Position de l'APA sur le PL 72

L'APA accueille très favorablement le projet de loi n° 72, *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*. Notre mémoire vise les amendements qui ont un intérêt particulier pour le travail fait par l'association.

Le contexte actuel du marché de la vente automobile

Positif

L'Office de la protection du consommateur (L'Office) consulte activement la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) ainsi que l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ) et les associations de consommateurs pour des solutions aux problématiques actuelles. Présentement les deux associations de commerçants d'autos au Québec font preuve d'une importante ouverture et sont favorables à l'amélioration des règles applicables à la vente des automobiles. En Ontario, la réalité est tout à fait inverse.

Négatif

Les pénuries d'automobiles depuis le début de la pandémie ont provoqué un déséquilibre entre l'offre et la demande qui a ouvert la porte à des pratiques abusives dans la vente au détail des automobiles. Parmi les pratiques trompeuses constatées par l'APA :

- Le prix de vente annoncée gonflé par l'ajout de produits et de services qui n'ont pas été commandés par le client. Citons par exemple les produits de protection pour les pneus, des frais pour rédiger le contrat, l'explosion des frais administratifs ou de concessionnaire; ces extras ajoutent entre 295 \$ et 1 500 \$ au prix annoncé ou négocié entre le vendeur et le consommateur.

- L'acheteur voulant payer comptant peut se voir facturer 1 000 \$ à 1 500 \$ plus que le prix annoncé. De cette manière, le commerçant automobile récupère la valeur de la commission non déclarée qu'il reçoit des institutions financières.
- La pénurie a fait beaucoup monter la valeur marchande des autos d'occasion, facilitant l'échange par le consommateur de son automobile actuelle. Néanmoins il arrive couramment qu'un solde soit dû sur le financement de l'ancienne automobile. Lorsqu'il vient temps de refinancer ce solde lors de l'acquisition d'une auto neuve, le taux des intérêts passe de 0-3 % à 5-8%. La conséquence pour le consommateur est qu'il paie plus d'intérêts pour son ancienne automobile en ajoutant le solde au financement du nouveau – pourtant cette mauvaise affaire est rarement évidente pour le consommateur.

Dans l'ensemble, les pratiques de vente ont reculé de presque 30 ans depuis la première année de la pandémie. Les gains réalisés par les pratiques non conformes dans le secteur de la vente automobile dépassent largement la valeur des amendes actuelles, les sanctions civiles aussi, ce qui incite à la délinquance. Les sanctions sont faibles et pas assez fréquentes pour réprimer certaines pratiques douteuses qui s'avèrent très lucratives. Il est rare qu'un commerçant reçoive un avis de suspension ou d'annulation de permis.

Les amendements proposés et les nouvelles sanctions administratives proposées par le *projet de règlement sur les sanctions administratives pécuniaires relatives à la Loi sur la protection du consommateur* et du *Projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* fournissent de nouveaux outils à l'*Office*, mais il faut avoir le budget pour les employer. L'APA recommande l'attribution de ressources supplémentaires à l'*Office*, afin que celle-ci puisse effectivement veiller au respect de la loi.

L'harmonisation législative des protections aux consommateurs.

L'APA appuie l'harmonisation des différents types de contrats. Arrimer les protections proposées par la loi en matière de la location d'automobile avec celles de la vente à tempérament évitera le phénomène de déplacement vers le régime qui propose moins de protection ; présentement c'est le cas de la location à valeur résiduelle garantie par le consommateur.

L'APA appuie les articles suivants : article 28 (articles 150.3.0.1. à 150.3.0.7.), article 29. (article 150.3.2), article 33 (articles 150.9.1 à 150.9.3) et article 34. (article 150.12), article 30 (article 150.4 et 150.4.1), article 36. (article 150.16.1.) et article 39 (article 150.21).

Analyse des dispositions ayant des effets sur la protection du consommateur automobiliste

Article 2

L'article 32 de cette loi est remplacé par le suivant :

« **32.** Dès la signature du contrat, le commerçant doit remettre au consommateur, sur support papier, un double du contrat et un exemplaire de tout autre document signé par ce dernier à l'occasion du contrat.

Toutefois, un exemplaire de tout document visé au premier alinéa autre que le contrat peut plutôt être transmis à l'adresse technologique fournie par le consommateur à cette fin si celui-ci a donné son autorisation expresse... »

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Dans une transaction automobile, le contrat est souvent synonyme de demande de crédit et d'achat de produits et services. Cet article protégera mieux le consommateur qui achète une automobile, vu que l'exigence actuelle se limite à la vente à tempérament et de la location.

Par exemple, le commerçant qui a conclu un contrat de vente à tempérament ou de louage à long terme et qui a fait signer au consommateur une autorisation pour effectuer une enquête de crédit devrait en remettre un exemplaire au consommateur. Ainsi, si les revenus du consommateur ont été gonflés pour faire passer le consommateur au crédit, le consommateur pourrait avoir une preuve de cela.

L'APA appuie l'introduction de la possibilité d'une signature électronique. Cependant, assurer l'accès aux documents papier est un critère important pour un pourcentage de la population moins à l'aise avec l'informatique.

Article 4 (article 39.4)

L'article 39.4 de cette loi... est modifié par le remplacement de « ou au mandataire de ceux-ci » par «, au mandataire de ceux-ci ou à toute autre personne déterminée par règlement, ».

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Cette disposition est un suivi législatif du PL 29. En utilisant la voie réglementaire, le gouvernement pourra exiger l'accès aux données d'une automobile à une entreprise qui commercialise des systèmes de diagnostic. Il s'agit d'un levier intéressant si les fabricants ne collaborent pas sur le droit à la réparabilité.

Article 15 (article 98)

L'article 98 de cette loi est modifié par le remplacement du premier alinéa par les suivants:
« Si les parties à un contrat de crédit désirent modifier certaines dispositions du contrat, la modification apportée doit être constatée dans un nouveau contrat ou dans un avenant au contrat original. Dans ce dernier cas, le commerçant doit remettre au consommateur, sur support papier, un exemplaire de l'avenant et de tout autre document signé par ce dernier à l'occasion de l'avenant. Toutefois, ces documents peuvent être transmis à l'adresse technologique fournie par le consommateur à cette fin si celui-ci a donné son autorisation expresse. »

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Autoriser l'envoi à l'adresse technologique est une approche contemporaine souhaitable. Connaissant le secteur de la vente d'automobile, il est probable que l'exception (l'avenant sous forme électronique) deviendra la règle et que le papier fera l'exception – avec la formulation proposée le consommateur qui désire recevoir un support papier pourra l'obtenir. Cet article simplifie les modifications du contrat par les parties en permettant l'avenant. Cet allègement facilitera théoriquement la révision des modalités de paiement.

Article 17 (article 103.1.1.)

« **103.1.1.** Dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit, lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant, sauf une action collective, le tribunal peut suspendre le remboursement du solde sur demande du consommateur... »

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Cet article permet au consommateur de demander la suspension des versements en cas de litige. En ce moment, l'art. 117 ne le permet que pour un contrat de prêt d'argent.

Les avocats œuvrant pour les membres de l'APA se prévalent indirectement de cette possibilité en invoquant, parfois difficilement, l'art. 103 de la LPC. L'amendement permettrait d'en arriver au même but beaucoup plus facilement.

Article 20 (article 114.1.)

« **114.1.** Lorsque le consommateur a résolu ou résilié un contrat d'assurance auquel il a souscrit ou adhéré à l'occasion d'un contrat de crédit, le commerçant doit modifier ce dernier, dans un délai de 10 jours, pour supprimer la prime d'assurance.

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Cet article permet au consommateur de choisir soit de modifier le montant des versements, soit d'ajuster la durée du contrat. La pratique habituelle dans l'industrie consistait à appliquer le remboursement au dernier versement.

L'objectif est d'offrir la meilleure économie aux consommateurs qui exigent le remboursement d'un produit ou service qui ne convient pas à leurs besoins ou leur capacité de payer.

Article 26 (article 134) et **article 27** (article 148.1)

26. L'article 134 de cette loi est modifié par l'insertion, à la fin du paragraphe *c* du premier alinéa, de « et le solde d'une dette sur ce bien ».

27. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 148, du suivant :

« **148.1.** Le commerçant peut porter au contrat de vente à tempérament le solde d'une dette antérieure découlant d'un contrat relatif à un bien donné en échange uniquement lorsque sont remplies les conditions suivantes... »

Position

L'APA appuie ces articles.

Commentaire

La « balloune » : un phénomène bien implanté

Si le consommateur change d'automobile dans les premières années de son financement, il est presque certain qu'elle vaudra moins que le solde sur le financement – cette différence est qualifiée d'« équité négative» ou plus communément de « balloune. » Peu de gens ont un coussin financier qu'ils veulent affecter à éponger une dette de plusieurs milliers de dollars. Le refinancement d'une « balloune », permet à un vendeur d'ajouter l'équité négative d'une automobile reprise en échange au prix de l'automobile neuve qu'il vendra.

En théorie le financement d'un bien de consommation comme une automobile ne devrait inclure que le prix de l'automobile et ses accessoires et peut-être les taxes – faire autrement en finançant le solde d'une automobile qu'on ne possède plus équivaut à prêter de l'argent – une activité de nature bancaire qui devrait nécessiter d'avoir un permis de prêteur d'argent en vertu de l'article 321 b) de la *Loi sur la protection du consommateur*.

En pratique c'est loin d'être le cas. Les commerçants d'autos financent couramment l'équité négative quand ils reprennent une auto en échange avant qu'elle n'ait été entièrement payée. Cette pratique commerciale contribue à la surconsommation et au surendettement. Après tout, c'est rarement nécessaire, encore moins urgent, d'avoir à remplacer une automobile qu'on n'a pas encore fini de payer.

Une importante portion du public ne comprend pas les enjeux de l'opération financière quand l'automobile vaut moins que le solde sur son financement ou sa location. Le public magasine plutôt un paiement faible, il s'attend au refinancement d'une équité négative pour faciliter l'achat d'une nouvelle auto.

La Cour d'appel s'est récemment prononcée sur cette pratique dans le cadre d'une action collective. Le Tribunal a conclu que financer une balloune n'était pas interdit par la LPC et que pour la question sociétale du surendettement, il revient au législateur, et non aux tribunaux, de s'en saisir.¹

Les honorables Manon Savard, juge en chef, Geneviève Cotnam, J.C.A. et Benoît Moore, J.C.A. ont fait l'exercice suivant :

Il est intéressant de noter que l'article 45 du Projet de loi no 24, Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation déposé le 8 juin 2011, prévoyait l'ajout d'un article 150.4.1 dont le texte était le suivant : « Aucun commerçant ne peut conclure un contrat de louage à long terme portant sur des biens qui ne sont pas loués le même jour. Malgré le premier alinéa, le contrat peut toutefois porter sur l'indemnité de résiliation d'un précédent contrat de louage à long terme d'un bien de même nature. Dans un tel cas, le commerçant doit, avant la conclusion du contrat, informer le consommateur, de la manière prescrite par règlement, du fait que l'obligation nette du contrat contiendra cette indemnité ». Ce projet de loi n'a jamais été adopté. En 2017, un nouveau projet de loi a été présenté et a résulté dans la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (L.Q., 2017, c. 24). Non seulement le principe proposé à l'article 150.4.1 du projet antérieur n'a pas été repris, mais le titre de la loi ne fait plus référence à la lutte contre le surendettement du consommateur.²

Plainte récente traitée à l'APA

Dans la majorité des cas, l'équité négative ajoutée par les commerçants d'autos se situe entre 2 000 \$ et 5 000 \$, mais il y a des cas d'abus. Récemment une consommatrice a contacté

¹ Banque de Montréal c. Chevrette, 2023 QCCA 516, par. 25.

² Banque de Montréal c. Chevrette, 2023 QCCA 516, note de bas de page 14.

l'APA pour lui demander de vérifier son contrat de vente à tempérament qui avait une obligation totale de 101 568,48 \$ à la suite de l'achat d'un Toyota RAV4 vendu au prix de 47 020,60 \$ (!).

La consommatrice avait retourné une Toyota BZ4X achetée du même commerçant dont elle n'était pas satisfaite après une semaine. Pour une semaine d'utilisation, le concessionnaire avait évalué la perte de valeur marchande de l'automobile à environ 20 000 \$. À cela le concessionnaire Toyota avait ajouté au RAV4 des assurances, garanties et pneus. Le taux de crédit annuel avait augmenté à 11,46 %. Le total des intérêts est donc de 35 166,18 \$!

L'obligation d'information est insuffisante

Si le législateur désire encadrer le refinancement de l'équité négative, il ne devrait pas se contenter qu'on informe le consommateur oralement et par écrit sur le solde de la dette. Il devrait être possible de protéger le consommateur contre les pratiques abusives, sans être trop restrictif, en permettant le refinancement des « ballounes » d'envergure modestes. À une autre époque, les institutions financières limitaient le montant du prêt sur une auto neuve à 120-130 % de la valeur de l'automobile – cette formule pourrait servir comme point de départ pour une réglementation éventuelle du financement des ballounes.

Article 31 (articles 150.5 et 150.5.1)

L'article 150.5 de cette loi est remplacé par les suivants :

« **150.5.** Le contrat qui comporte une option conventionnelle d'achat doit indiquer clairement et lisiblement dans des clauses distinctes et successives... »

Position

L'APA appuie cet article avec une recommandation supplémentaire.

Commentaire

Avec cet amendement, le législateur harmoniserait le régime de i) la location avec valeur résiduelle garantie par le consommateur avec ii) la vente à tempérament, et iii) la location avec la valeur résiduelle garantie par le locateur. Dans les trois contrats, il y aura un délai

de résolution de 2 jours – présentement le délai de résolution ne s'applique que sur deux des trois contrats.

L'APA est sensible à la préoccupation de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (la CCAQ) à l'effet que la faculté de résolution devrait s'éteindre après la livraison d'une auto neuve et appuie cette restriction.

L'APA constate par ailleurs que certains contrats de location ajoutent des frais administratifs lorsque le consommateur désire se prévaloir de sa clause de rachat. Les frais sont généralement de l'ordre de 350 à 1 000\$ mais peuvent atteindre 2 000\$.

Le consommateur se retrouve alors avec une valeur résiduelle gonflée par les frais – en effet de « faux frais », car ils ne représentent pas le coût réel du service fourni.

Proposition

L'APA propose d'interdire les frais liés aux rachats de sa location ou que ceux-ci soient intégrés à la valeur résiduelle. Le montant de l'option d'achat ne devrait pas excéder la valeur résiduelle à la fin du bail. Interdire tout autre frais serait la bonne solution. La valeur résiduelle devrait être le montant de l'option d'achat.

À l'heure actuelle, certains concessionnaires appliquent une pression envers ceux qui veulent acheter leur automobile à la fin des contrats de location. « Si vous louez un autre, vous éviterez à devoir payer les frais administratifs. » L'APA perçoit déjà un gonflage de ces frais qui étaient inexistantes il n'y a pas longtemps et qui atteignent maintenant 2000 \$ pour de faux services qui font partie des coûts implicites à la location. On a l'occasion ici de revenir à la situation qui existait avant – ça fait partie du service que le concessionnaire devrait offrir à son client.

L'ajout incessant de frais administratifs et autres frais de toute sorte doit être limité au maximum par le législateur – ici la « transparence » aura l'effet pervers de donner l'impression que l'État les autorise.

Article 32 (article 150.6)

32. L'article 150.6 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin, des alinéas suivants :

« De tels frais ne peuvent être exigés qu'à la fin de la période de location ou lorsque survient l'une des situations suivantes : »

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Lorsque le consommateur négocie son contrat de location, la question du kilométrage alloué est essentielle, car elle influence la valeur résiduelle. L'unité temporelle utilisée est annuelle et calculée à la fin de la location. Par exemple, une allocation de 20 000 km par année fait 60 000 km sur trois ans; la pénalité pour tout kilométrage excédentaire est normalement calculée à la fin de la location.

L'amendement aura l'effet, lors de remise ou de reprise, de prévenir les cas où le locateur a appliqué une valeur moins importante pour une automobile avec un kilométrage excédentaire et réclamé des dommages contractuels et l'indemnité de résiliation, plus les frais de kilométrage excédentaires.

La disposition pourrait aussi régler certaines iniquités pour les clients qui louent à taux d'intérêt élevés (le marché « subprime ») qui se voient parfois imposer une pénalité pour kilométrage excédentaire en cours de bail.

Article 50. (article 247.0.1)

33. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 150.9.1, des suivants :

« 247.0.1. Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire concernant le louage à long terme de biens :

a) faire référence à un taux de crédit implicite sans divulguer ce taux;

b) divulguer un taux relatif au crédit implicite, à moins de divulguer également le taux de crédit implicite calculé conformément à la présente loi et de faire ressortir ce dernier d'une façon aussi évidente.

Le paragraphe *b* du premier alinéa s'applique notamment lorsque le consommateur peut bénéficier d'un rabais ou d'un escompte applicable à l'achat au comptant du bien; le taux de crédit implicite divulgué doit alors inclure la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il l'achète en payant comptant. ».

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

L'article 247.0.1 vient introduire en matière de publicité concernant le louage à long terme les mêmes protections que celles déjà prévues par l'article 246. Le consommateur serait donc en principe assuré qu'il peut comparer les taux dans les publicités.

Article 51. (articles 251.2, 103.1.1 et 150.9.3)

« **150.9.3.** Lorsqu'un litige implique le consommateur et le commerçant, sauf une action collective, le tribunal peut suspendre les versements périodiques sur demande du consommateur.

Le tribunal détermine quelle partie doit payer les frais de crédit implicites courus pendant la suspension des versements. ».

*150.9.2 serait l'équivalent en louage à long terme de 98 en vente à tempérament
et 150.9.3 serait l'équivalent de 103.1.1*

Position

L'APA appuie cet article.

Commentaire

Cet article est l'équivalent du nouvel article 103.1.1 proposé. Nos commentaires en faveur de ce changement sont les mêmes que précédemment.

Article 52. (article 260.29.1)

« **260.29.1.** Aucun commerçant ne peut assujettir la conclusion d'un contrat permettant à

un consommateur de se procurer un véhicule routier à l'obligation pour le consommateur de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme. ».

Position

L'APA appuie cet article avec une recommandation supplémentaire.

Commentaire

Depuis la pandémie, le prix annoncé par certains commerçants est conditionnel à un contrat de financement chez l'établissement financier imposé par le commerçant de véhicules routiers, mais ce n'est pas indiqué dans leurs publicités.

Un acheteur qui désire payer comptant ou qui aurait accès à un financement plus avantageux se voit imposer un prix plus important que celui annoncé pour l'achat de l'automobile, normalement de l'ordre de 1 000 \$ à 1 500 \$. Cette pratique existait avant la pandémie mais elle a pris une importante ampleur à partir de 2021 et semble s'être implantée dans le commerce automobile. L'amendement aiderait à remettre les pendules à l'heure.

Proposition

L'APA propose d'élargir la portée de l'article en incluant à l'interdiction d'assujettir la vente à l'inclusion de produits, d'accessoires, d'assurances, garanties, services divers, etc.

L'APA propose qu'un consommateur puisse se procurer un véhicule neuf au comptant, tout simplement.

RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Article 60. (article 24.4)

60. L'article 24.4 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin, de « et celui qui conclut des contrats de location de véhicules routiers qui ne sont pas à long terme au sens de l'article 150.2 de la Loi, aux fins de ces contrats ».

Position

L'APA s'oppose à cet amendement. Le législateur ne devrait pas se priver d'un important outil de surveillance.

Commentaire

Du point de vue de la protection du consommateur, cet amendement n'a pas de sens. L'industrie de la location d'automobile de courte durée est composée principalement de grandes bannières, plusieurs américaines, qui ont toutes eu de la difficulté à se conformer aux exigences de la *Loi sur la protection du consommateur* en matière d'affichage sur le prix, la transparence, et le prix tout inclus (il sont des habitués du « drip pricing »). On devrait maintenir l'exigence d'un permis pour cette catégorie de commerçants et accroître sa surveillance par l'*Office* à la place de se priver d'un outil important. L'exemption existe déjà pour le cautionnement, ce qui est suffisant. Le prix du permis à 694 \$ pour son renouvellement par année n'est pas en enjeu. Au Québec il y a quatre actions collectives en ce moment contre les compagnies de location à la journée alléguant des pratiques commerciales non conformes à la loi :

1. *Option Consommateurs c. 2642-0398 Québec inc. (Autoplateau Location)*
500-06-001297-247
2. *Benjamin Viot c. U-Haul Co. (Canada) Ltée et Wet Team Associates, inc.*
500-06-001104-203
3. *B.B. v. Dollar Thrifty Automotive Group Canada and Hertz Canada Limited*
500-06-001297-247
4. *Norman Prince v. Avis Budget Goup Inc., Aviscar Inc., BudgetCar Inc., Hertz Corporation, Hertz Canada Limited, Entreprise Holdings Inc., Entreprise Rent-a-car Canada Company and Alamo rent a Car.*
500-06-000737-151

Retarder l'entrée en vigueur de certaines dispositions

L'APA est sensible aux préoccupations de l'industrie de la vente et du financement d'automobiles quant à l'implantation de certaines des mesures de protection et considère que les articles 28 à 33 méritent un délai supplémentaire avant leur entrée en vigueur comme demandé par la CCAQ lors de sa comparution devant le comité le 2 octobre 2024.