CRC – 009M
C.P. – P.L. 60
Protection du consommateur
VERSION RÉVISÉE

À l'attention de :

Mme Catherine Grétas
Secrétariat des commissions
Commission des relations avec les citoyens
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 3e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Mémoire concernant le projet de loi 60 – modifications proposées à la Loi sur la protection du consommateur

Association pour la Protection des Automobilistes
292, Boulevard St-Joseph Ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7

Téléphone : (514) 273-1662
Télécopieur : (514) 273-0797
Courriel : apamontreal@apa.ca

M. George Iny
Président

Vanessa O'Connell-Chrétien
Avocate

MÉMOIRE

Présentation de l'APA :

L'Association pour la protection des automobilistes (APA) est un organisme sans but lucratif fondé en 1969 qui est voué à la promotion des intérêts des consommateurs. L'APA regroupe près de 9 000 membres.

L'APA a pour objet principal 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 ou les assurances. Dans l'optique de poursuivre ces objectifs, l'APA procède régulièrement à la surveillance des pratiques de commerce dans le marché automobile en ce qui a trait à la vente et à la réparation. 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 un recours collectif qui est maintenant communément appelé le recours du cartel de l'essence. Le recours collectif entrepris vise certaines pétrolières et détaillants s'étant livrés à des pratiques anticoncurrentielles dans la vente au détail de l'essence. Par ailleurs, la Cour d'appel du Québec a récemment statué en faveur de l'APA dans un recours collectif entrepris contre Toyota Canada pour avoir facturé des frais suite au transfert de sa garantie conventionnelle supplémentaire, à savoir le programme de protection extra-attentive (PEA).

L'APA a acquis une solide réputation en matière d'automobile. Ses services ont été utilisés par plusieurs milliers de consommateurs pour des conseils, de l'aide ou de l'information. L'APA permet aussi à un plus large public de bénéficier de son expertise en collaborant de manière importante avec la revue « Protégez-Vous » en étant le fournisseur du contenu pour son guide automobile annuel.

Analyse des dispositions pertinentes à l'industrie automobile au projet de loi 60

Le projet de loi 60 vise à modifier et à ajouter des dispositions à la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après LPC). Nous analyserons les dispositions de ce projet de loi qui sont pertinentes ou applicables à l'industrie automobile.

L'article 2

> ***2.*** *L'article 13 de cette loi est modifié par le remplacement du premier alinéa par le suivant :*
>
> > *« **13.** Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru. ».*

L'article 2 du projet de loi propose une modification de l'actuel article 13 contenu à la LPC. Cette modification vise essentiellement à réformer l'interprétation que les tribunaux ont donnés à l'actuel article 13 de la LPC. Les tribunaux au Québec permettent actuellement les clauses pénales dans un contrat de consommation. Dans le secteur de l'automobile, la plupart des contrats d'achat ou de location contiennent une clause pénale selon laquelle une somme pré-déterminée devra être versée à titre de compensation de dommages dans les cas d'inexécution contractuelle.

L'interdiction proposée à l'article 13 pourrait amener les commerçants à poursuivre en dommages ou en passation de titre les consommateurs pour le préjudice subit suite à une inexécution contractuelle. L'APA croit qu'une telle manière de faire va à l'encontre du principe de la déjudiciarisation.

Par contre, dans certains cas, les clauses pénales actuellement appliquées sont très élevés en termes de quantum, elles peuvent représenter jusqu'à 5% de la valeur du véhicule. Pourtant, les dommages réels des commerçants sont rarement aussi élevés. Ces clauses peuvent dons être considérées comme abusives dans certains cas. Il s'agit donc d'une problématique importante où la modification proposée a ses avantages et ses inconvénients dans le secteur particulier de l'automobile.

L'APA considère qu'une solution afin de pallier à la problématique actuelle serait de permettre à l'Office de la protection du consommateur de plafonner, en termes de pourcentage par rapport à l'objet du contrat, le montant exigible dans de telles clauses pénales tout en adoptant la règle générale de l'interdiction générale proposée dans la modification proposée. Cette manière de faire pourrait fixer un plafond dans certains secteurs bien particuliers choisis par l'Office à titre d'exception législative à la règle générale de l'interdiction tel que proposée au projet de loi 60.

L'article 3

> ***3.*** *Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 19, du suivant :*
>
> > *« **19.1.** Une clause qui est inapplicable au Québec doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet. ».*

Cette disposition vise à obliger les commerçants à indiquer avant toute clause inapplicable au Québec une mention claire à cet effet avant la clause en tant que tel. Une telle disposition est appuyée par l'APA en ce qu'elle permettra aux consommateurs québécois d'avoir une idée plus juste de leurs obligations ainsi que celles du commerçant.

L'article 5

> ***5.*** *Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 35, du suivant :*
>
> > *« **35.1.** Avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat offrant une garantie conventionnelle relative à un bien, le commerçant doit l'informer, oralement et par écrit, du contenu de la garantie prévue à l'article 38. Le cas échéant, il doit aussi l'informer de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement à l'égard de ce bien, ainsi que de l'objet et de la durée de cette garantie. ».*

Les commerçants auront maintenant l'obligation d'informer les consommateurs de toute garantie offerte par le manufacturier et légales applicables gratuitement au bien avant de proposer une garantie conventionnelle. L'APA appuie l'atteinte de cet objectif. Par contre, la rédaction actuelle de la disposition est déficiente et ouvre la porte à faire indirectement ce que l'on cherche à prévenir. Dans plusieurs domaines de consommation, les commerçants proposent aussi des couvertures de compagnies de

garanties prolongées qui ne semblent pas visées par la modification proposée. Dans le secteur de l'automobile, ces garanties où le garant est un tiers au contrat sont parfois considérées comme étant une forme d'assurance. La modification proposée permettrait de contourner la loi en proposant des produits de garanties sous forme d'une assurance. Par ailleurs, l'article 5 de la LPC prévoit spécifiquement que les contrats d'assurance sont exclus de l'application du titre relatif aux biens et aux services. C'est donc dire que cette modification proposée ne sera pas applicable à des garanties émanant de certains tiers. Afin d'atteindre l'objectif visé par cette modification, il serait nécessaire d'établir une définition plus large qui couvrirait aussi ce type de garantie.

L'article 6

> ***6.*** *Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 52, du suivant :*
>
> > *« **52.1.** Le commerçant ou le fabricant ne peut exiger du consommateur qu'il fasse la preuve que les précédents propriétaires du bien ont respecté les conditions de la garantie.».*

Par cette modification, le concessionnaire ne pourra plus exiger la preuve documentaire que les entretiens aient été faits. Dans un marché où notamment les retours de location sont nombreux, la preuve des entretiens antérieurs pouvait s'avère difficile pour le propriétaire subséquent. L'APA est hautement en faveur de l'adoption de cette disposition qui aiderait autant les consommateurs que les commerçants de véhicules d'occasion. En effet, pour le consommateur, l'effet de cette disposition sera de faciliter l'application entre autres de garanties auxquelles il à droit.

Pour le commerçant de véhicules d'occasion, un argument de vente important est de mentionner que le véhicule vendu est toujours couvert par une partie de sa garantie d'origine. En effet, l'AMVOQ, dans son magazine automne 2009 mentionnait qu'«au Québec, près de 70% des véhicules qui se retrouvaient sur le marché secondaire, provenaient de retours de location et évidemment, dans la plupart des cas, il n'était pas possible de remonter à l'utilisateur précédent ou d'avoir une copie des états d'entretien.» Le vendeur n'est souvent pas plus en mesure d'avoir les factures des entretiens antérieurs que l'acheteur.

Cette modification mettrait fin à une imprécision derrière laquelle les fabricants se cachaient pour refuser la garantie. Il serait néanmoins toujours possible pour le garant d'exclure l'application d'une garantie sur des motifs comme l'abus, la négligence mais à condition d'être en mesure de démontrer la cause de cette exclusion et non pas pour la simple raison d'absence de copies de factures. Cette façon d'agir cadre bien avec le droit classique en matière de garantie où le garant a le fardeau de la preuve lorsqu'il s'agit de ne pas accepter une réclamation

Par contre, une modification au libellé lui-même de l'article proposé devrait être apportée. Le libellé actuel du projet de loi indique que «[l]e commerçant ou le fabricant ne peut exiger du consommateur qu'il fasse la preuve que les précédents propriétaires du bien ont respecté les conditions de la garantie». Par les termes «précédents propriétaires», la portée de cette disposition sera indument limitée. L'APA recommande plutôt l'utilisation du terme «consommateur acquéreur» tel qu'employé à l'article 152 de la LPC qui englobe à la fois le propriétaire et le locataire antérieur.

L'article 11

> ***11.*** *L'article 224 de cette loi est modifié par l'ajout de l'alinéa suivant :*
>
> > *« Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra débourser pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale. ».*

Cette modification d'envergure proposée par le projet de loi amènerait des changements significatifs en faveur des consommateurs. Cette disposition vise à obliger les commerçants à annoncer un prix «tout compris» soit le prix pour lequel le consommateur devra débourser pour l'obtention du bien ou du service, à l'exception des taxes. Dans le secteur de l'automobile neuve, nous pensons notamment par exemple à des frais supplémentaires pour le transport et la préparation qui varient généralement entre 1 300$ et 1 800$, les frais d'administration entre 40$ et 200$ et les frais de couleurs de 100$ à 300$.

Le «prix tout inclus» assurerait une concurrence plus saine entre les commerçants. En incluant, notamment, les frais de transport et de préparation, cela permettrait de donner une meilleure idée du prix et éviterait l'effet de surprise des consommateurs où tous les

chiffres s'additionnent! Cette pratique du «prix tout inclus» est déjà en vigueur au Québec dans le marché du véhicule d'occasion depuis janvier 2008 et a contribué a instauré une plus grande confiance de la part du public dans les publicités des automobiles d'occasion. En Europe, cette pratique de «prix tout compris» est en place dans bon nombre de pays. Nous avons joint en annexe une publicité de Volkswagen où le prix affiché n'est pas morcelé comme ils le sont au Québec.

L'article 14

> ***14.*** *L'article 316 de cette loi est remplacé par le suivant :*
>
> *« **316.** Lorsqu'une personne se livre à une pratique interdite visée par le titre II ou qu'un commerçant insère, dans un contrat, une stipulation interdite par la présente loi ou insère une stipulation inapplicable au Québec sans respecter les exigences prévues à l'article 19.1, le président peut demander au tribunal une injonction ordonnant à cette personne de ne plus se livrer à cette pratique ou à ce commerçant de cesser d'insérer une telle stipulation dans un contrat ou, le cas échéant, de se conformer à l'article 19.1.*
>
> *Un organisme destiné à protéger le consommateur et constitué en personne morale depuis au moins un an peut demander une injonction en vertu du présent article et, à cette fin, est réputé avoir l'intérêt requis.*
>
> *Lorsqu'une injonction prononcée en vertu du présent article n'est pas respectée, une requête pour outrage au tribunal peut être présentée par le président ou par l'organisme visé au deuxième alinéa. ».*

La modification proposée tente d'atteindre un objectif louable, celui de permettre aux associations d'ester en justice afin de faire cesser une pratique interdite. Comme la modification proposée donne l'intérêt pour agir aux associations, celles-ci pourrait entreprendre une injonction sur les pratiques interdites à la LPC. Par contre, l'injonction proposée reste un recours coûteux. C'est donc dire que l'association qui entreprendra un tel recours ne récupérera pas les sommes encourues en honoraires d'avocats et ce même si l'ordonnance d'injonction est émise. L'APA est d'avis que les objectifs pourraient êtres mieux atteints par un recours où une association pourrait intenter une plainte privée fondée sur une disposition pénale, tout en pouvant encaisser la somme de la pénalité. À défaut de cette formule, un mécanisme autre de financement est souhaitable afin de soutenir en pratique cette modification proposée.

L'article 17

17. L'article 350 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans les paragraphes *y* et *z,* des mots « contrat à distance » par les mots « contrat conclu à distance » ;

2° par l'ajout, à la fin, des paragraphes suivants :

« *z*.2) instituer tout fonds à des fins d'indemnisation des clients d'un secteur d'activités commerciales régi par une loi dont l'Office doit surveiller l'application, pour prescrire le montant et la forme des contributions requises et pour déterminer les cas, conditions ou modalités de perception, de versement, d'administration et d'utilisation du fonds, notamment fixer un montant maximum, par client ou par événement, qui peut être imputé au fonds ;

« *z*.3) prévoir, à l'égard de tout fonds d'indemnisation institué en vertu du paragraphe *z*.2, que les revenus de placement des sommes accumulées dans le fonds puissent, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, être utilisés par l'Office pour informer et éduquer les consommateurs à l'égard de leurs droits et obligations en vertu de la présente loi ou d'une loi régissant le secteur d'activités commerciales visé par le fonds ;

« *z*.4) déterminer une stipulation interdite dans un contrat, en outre de celles prévues par la présente loi ;

« *z*.5) déterminer les modalités de la décroissance du montant de l'indemnité de résiliation exigible du consommateur en vertu des articles 214.7 et 214.8. ».

Cette disposition proposée vise essentiellement à créer des fonds d'indemnisation par secteur. Dans le secteur de l'automobile, une telle politique assurera un meilleur processus d'indemnisation pour les consommateurs qu'avec l'actuel cautionnement que les commerçants doivent détenir. Bref, cela permettrait un partage des risques entre les commerçants à un coût inférieur à une assurance.

Cette disposition vise également à établir par règlement des stipulations qui sont interdites. Cela permettrait une plus grande adaptation de la réglementation à de nouvelles problématiques.

Finalement, l'APA appuie l'adoption du projet de loi 60 en ce qu'il viendrait pallier des lacunes importantes à l'actuelle *Loi sur la protection du consommateur*. Les objectifs à la source de ces modifications législatives sont d'envergure. Dans certains cas, ces objectifs sont atteints, dans d'autres certaines corrections devraient êtres apportées afin

de pouvoir les atteindre. L'APA est d'avis que l'effectif adéquat afin de faire respecter la Loi sur la protection du consommateur demeure est une problématique de premier ordre. Le gouvernement devrait faire une de ses priorités l'augmentation du personnel d'inspection et d'enquête de l'OPC en y affectant de plus grands crédits budgétaires.

M. George Iny

et

Me Vanessa O'Connell-Chrétien

Montréal le 19 octobre 2009

LIQUIDATION ÉCLAIR
POUR UN TEMPS LIMITÉ
8 999 $
À L'ACHAT
Inclut le crédit comptant alternatif au programme On met le Paquet de Chevrolet
AVEO5 LS
5,7 L AUX 100 KM
ROUTE : 5,7 L/100 KM (50 mi/gal)
VILLE : 7,9 L/100 KM (30 mi/gal)
Sécurité 5 étoiles
LA MEILLEURE PROTECTION AU PAYS
avec
GARANTIE PLEINEMENT PROTÉGÉE
5 ANS
160 000 KM
9 999 $
À L'ACHAT
Inclut le crédit comptant alternatif au programme On met le Paquet de Chevrolet et le rabais fidélité de 1 000 $ aux propriétaires de GM.
COBALT XFE
MEILLEURE ÉCONOMIE DE CARBURANT SUR ROUTE de sa catégorie (à l'exclusion des hybrides)
ROUTE : 5,4 L/100 KM (52 mi/gal)
VILLE : 8,0 L/100 KM (35 mi/gal)
Modèle SS illustré.
ON MET LE PAQUET
5 ANS ENTRETIEN Goodwrench INCLUS
CHEVROLET
LA MEILLEURE PROTECTION AU PAYS
5 ANS
160 000 KM
• GARANTIE LIMITÉE SUR LES COMPOSANTS DU GROUPE MOTOPROPULSEUR
• ASSISTANCE ROUTIÈRE
• TRANSPORT DE COURTOISIE
offreschevrolet.ca

Reproduction des petits caractères :

L'association des concessionnaires Chevrolet du Québec suggère aux consommateurs de lire ce qui suit. Offres d'une durée limitée, réservée aux particuliers et s'appliquant aux modèles 2009 neufs suivants: Aveo5 (1TV48/1SA), coupé Cobalt (1AJ37/1SA) et berline Cobalt (1AJ69/1SA). Les modèles illustrés comprennent certaines caractéristiques offertes en option à un coût additionnel. 1. Transport (1325$), frais d'immatriculation, assurance et toutes les taxes en sus. Les frais liés à l'inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers, si applicables, et les droits sur les pneus sont en sus et payables à la livraison. Inclus le crédit comptant alternatif disponible chez le concessionnaire dans le cadre du programme On met le Paquet de Chevrolet. À l'achat de la Cobalt, le rabais fidélité de 1 000$ accordé aux propriétaires de GM (à l'exception des modèles des marques Saturne et Saab) est inclus. 2. Selon les tests de consommation de GM conformément aux méthodes approuvées par Transports Canada pour une réserve de carburant de 10% et une capacité de réservoir de 45 L pour l'Aveo5 LS avec moteur de 1,6 L et boîte manuelle 5 vitesses et de 49,2 L avec la Cobalt LS avec moteur de 2,2 L et boîte manuelle 5 vitesses. 3. Sécurité 5 étoiles pour le conducteur et le passager avant (tests d'impacts frontaux) pour l'Aveo5. Les cotes de classification du gouvernement des Etats-Unis font partis du programme d'évaluation des nouveaux véhicules de la National Higway Traffic Safety Administration (NHTSA-www.safecar.gov). 4. Offre en vigueur chez les concessionnaires Chevrolet du Canada participants, entre le 13 février 2009 et le 1er juin 2009, à l'achat de l'un des véhicules admissibles neufs 2008 ou 2009: Aveo et Cobalt de Chevrolet. La durée du programme d'entretien expire après 60 mois/100 000 km, selon la première éventualité, à partir de la date de mise en service du véhicule. Ce programme d'entretien est un programme de marketing de GM Canada et n'est pas monnayable. L'entretien doit être fait chez un concessionnaire General Motors du Canada. Ce programme inclus l'inspection, la vidange d'huile à moteur, le changement de filtre et la permutation des pneus,

conformément à l'indicateur de vidange d'huile du véhicule, le cas échéant, ou au guide du propriétaire. Comme précisé dans le guide du propriétaire, ce programme n'inclus pas le remplacement d'autres pièces ou liquides ni les autres services qui pourraient être identifiés comme étant requis lors de l'inspection du véhicule. Rendez-vous chez votre concessionnaire pour en apprendre d'avantage. 5. S'applique à la Cobalt XFE 2009 (1AJ37/69). Selon les données publiées dans ÉnerGuide 2009 par Ressources naturelles Canada et la segmentation des véhicules GM pour les petites voitures-segment standard. 6. Le programme canadien de respect des garanties et un supplément aux conditions et garanties expresses décrites dans le livret de garantie limité, entretien et assistance au propriétaire. Les autres couvertures ne sont pas prolongées ou modifiées par ce supplément. Cette offre est exclusive et ne peut être combinée avec aucune autre offre ni aucun autre programme incitatif d'achat, à l'exception des programmes de La Carte GM, de prime pour étudiants (visitez primegmpouretudiants.ca) et de GM Mobilité. Le concessionnaire peut vendre à prix moindre. Un échange entre concessionnaire peut être requis. **Pour de plus amples renseignements, passez chez votre concessionnaire, composez le 1 800 463-7483 ou visitez gm.ca**

www.volkswagen.fr/polo

- Pas mal ! Tourne un peu pour voir...

Polo. Elle a tout pour plaire.

Polo Cup. 10 260 €*

Climatisation 'Climatic' • Volant cuir
Ordinateur de bord multifonctions

*Prime Charteco de 1 000 € déduite

Par amour de l'automobile

Volkswagen recommande Castrol

*Offre de remise Charteco de 1 000 € TTC pour l'achat d'une Polo neuve avec cession de votre véhicule quelle que soit sa marque et sa valeur, s'il est destiné à être recyclé, pour l'achat d'une Polo neuve, entre le 01/01/07 et le 30/06/07 dans le réseau Volkswagen participant. Offre non cumulable avec toute autre offre commerciale en cours, réservée aux particuliers. Modèle présenté : Polo Cup 1.2 55 (tarif conseillé au 01/12/06, mis à jou[illegible] 24/01/07 : 10 260 € TTC, option peinture 'Noir' à 140 € TT[illegible] (l/100 km) : 3,9 - 7,8. Emissions de CO_2 (g/km) : 102 - 18