

Assemblée nationale Québec

journal des Débats

COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

Troisième session - 31e Législature

Commission permanente des consommateurs, coopératives et institutions financières

Etude du projet de loi no 72 — Loi sur la protection du consommateur (2)

Le mardi 21 novembre 1978 — No 194

Président: M. Clément Richard

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Présentation de mémoires (suite)	
Club Automobile du Québec	B-7884
Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec	.B-790°
Société des fabricants des véhicules à moteur.	.B-7918
Association de protection de l'automobiliste	B-793
Fédération des associations coopératives d'économie familiale.	B-7942

Intervenants

M. Roland Dussault, président

Mme Lise Payette

- M. Noël Saint-Germain
- M. Michel Clair
- M. Fabien Roy
- M. Bertrand Goulet
- M. Guy Bisaillon
- M. Charles Lefebvre
- M. Michel Gratton
- M. Fernand Lalonde
- *M. Jean-Claude Dufresne, Club Automobile du Québec
- *Mme Monique Tardif, idem
- *M. Charles Moussette, Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec
- *M. Louis Vaillancourt, idem
- *M. Frank Williams, idem
- *M. Jean-Paul Lambert, idem
- *M. Pierre Comtois, Société des fabricants de véhicules à moteur
- *M. André Brien, idem
- *M. Philippe Casgrain, idem
- *M. Keenan Lapierre, idem

 *M. Philippe Edmonston, Association de protection de l'automobiliste
- *M. Jean Panet-Raymond, Fédération des associations coopératives d'économie familiale
- *M. Maurice Cloutier, idem
- *M. Alain Campagna, idem
- *Mme Hélène Delvecchio, idem

L'exemplaire, 35 cents - Par année, \$8 - Chèque à l'ordre du Ministre des Finances Adresse: Service des Documents Parlementaires Assemblée nationale Hôtel du Gouvernement, Québec. G1A 1A7

Courrier de la deuxième classe - Enregistrement no 1762

^{*}Témoins interrogés par les membres de la commission parlementaire

Le mardi 21 novembre 1978

Etude du projet de loi no 72

(Dix heures neuf minutes)

Le Président (M. Dussault): A l'ordre, madame et messieurs!

Nous allons commencer les travaux de la commission parlementaire des consommateurs, coopératives et institutions financières, aux fins d'entendre les mémoires des groupes invités, après la deuxième lecture du projet de loi no 72, Loi sur la protection du consommateur.

Sont membres de cette commission: M. Beauséjour (Iberville), M. Bisaillon (Sainte-Marie), M. Goulet (Bellechasse), M. Laberge (Jeanne-Mance), M. Lalonde (Marguerite-Bourgeoys), M. Lefebvre (Viau), M. Paquette (Rosemont), Mme Payette (Dorion), M. Roy (Beauce-Sud), M. Samson (Rouyn-Noranda), M. Saint-Germain (Jacques-Cartier).

Pourraient aussi intervenir aux travaux de cette commission: M. Fontaine (Nicolet-Yamaska), M. Gagnon (Champlain), M. Giasson (Montmagny-L'Islet), M. Gosselin (Sherbrooke), M. Gravel (Limoilou), M. Perron (Duplessis), M. Raynauld (Outremont); Mme Leblanc (Iles-de-la-Madeleine) remplacerait comme membre de cette commission M. Paquette (Rosemont).

- M. Saint-Germain: M. le Président...
- Le Président (M. Dussault): Oui, M. le député de Drummond.
- M. Clair: J'aimerais, si c'est possible, que vous me trouviez une place pour remplacer un membre de l'équipe ministérielle, qui est absent. La semaine dernière, je pense que je remplaçais M. Paquette.
 - Le Président (M. Dussault): Un instant!
 - M. Roy: Sur une question de règlement...
 - M. Saint-Germain: Je voudrais simplement...
- M. Roy: ... la commission parlementaire ne peut pas remplacer un membre, je regrette. C'est une motion qui est faite à l'Assemblée nationale. Maintenant, je suis bien prêt à donner mon consentement pour que d'autres personnes puissent intervenir ici, mais le règlement est bien clair làdessus. Il faut une motion non annoncée en Chambre pour changer les membres d'une commission.
- M. Clair: M. le Président, en vertu du règlement, au contraire, si vous voulez me le passer, je peux vous trouver l'article. C'est une vieille coutume disant que la commission ne peut remplacer de façon définitive, constituer, élire de nouveaux membres, mais il y a un article dans notre règlement qui prévoit que le secrétaire de la com-

mission annonce au début des travaux d'une commission les remplacements de membres. Si vous avez l'amabilité de me passer votre règlement, je vais vous le trouver.

- Le Président (M. Dussault): En effet, M. le député de Beauce-Sud...
- M. Clair: Il y a une vieille coutume, d'ailleurs, à cet égard.
- Le Président (M. Dussault): ... il est exact qu'au début des travaux d'une commission, un membre peut être remplacé. C'est au cours des travaux, après qu'on a commencé les travaux qu'il est impossible de donner la parole à un membre, à quelqu'un qui veut parler à une commission sans qu'il soit membre de cette commission. Cela prend, à ce moment-là, l'assentiment de la commission.

De toute façon, il faudrait régler définitivement le problème du remplacement. Nous avions, jusqu'à maintenant, Mme Leblanc, qui remplaçait M. Paquette (Rosemont).

- M. Clair: C'est en vertu de l'article 142 de notre règlement, M. le Président.
- Le Président (M. Dussault): Vous remplaceriez qui, M. le député de Drummond?
 - M. Clair: Celui de votre choix, M. le Président.
- Le Président (M. Dussault): Il n'est pas du ressort du président, je pense, de régler...
- M. Clair: Si vous voulez me montrer la liste des membres...
- Le Président (M. Dussault): ... ces problèmes-

Une Voix: M. le Président, pendant...

- M. Roy: En vertu de l'article 142, M. le Président, le secrétaire des commissions annonce, avant chaque séance d'une commission, les changements que les leaders parlementaires ou les whips lui ont demandé d'opérer dans la composition de cette commission pour cette séance. Tout changement permanent doit être proposé à l'Assemblée par une motion non annoncée qui n'est pas susceptible de débat ni amendement.
- M. Clair: M. le Président, je ne requiers pas un changement permanent, seulement pour ce matin de remplacer un de mes collègues. Le député de Champlain accepterait que je le remplace comme intervenant.
- Le Président (M. Dussault): C'est ce que j'avais compris, M. le député de Beauce-Sud, qu'il n'était pas question d'un changement permanent,

mais bien d'un changement pour cette séance de la commission.

Donc, M. le député de Drummond remplace le député de Champlain, M. Gagnon.

- **M. Saint-Germain:** M. le Président, j'aimerais que M. Raynauld soit remplacé par M. Gratton, député de Gatineau.
- Le Président (M. Dussault): M. Raynauld (Outremont) sera remplacé par M. Gratton (Gatineau).

Je vais procéder à l'appel des groupes appelés à témoigner aujourd'hui et je demanderais à leurs représentants de signifier leur présence.

Club Automobile du Québec, présents; Association provinciale des marchands d'automobile du Québec Ltée, présents; la Société des fabricants de véhicules à moteur, présents; Association de protection de l'automobiliste, APA, présents; Fédération des associations coopératives d'économie familiale, ACEF, présents; Coopérative des consommateurs de Montréal, absents; Corporation des maîtres électriciens du Québec, absents; Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie, absents; Corporation des électroniciens du Québec, absents.

Nous aurons donc cinq groupes à entendre.

M. Roy: M. le Président, sur un point de règlement.

Le Président (M. Dussault): Oui, M. le député de Beauce-Sud. (10 h 15)

M. Roy: Les quatre groupes qui viennent d'être mentionnés étant au bas de la liste, il est évident qu'ils peuvent se présenter cet après-midi. Il ne faudrait quand même pas fermer la porte complètement pour que, si ces gens-là sont ici cet après-midi, nous puissions les entendre.

- Le Président (M. Dussault): Nous essaierons de faire preuve du plus grand civisme possible, M. le député de Beauce-Sud. Normalement nous devrions entendre les groupes qui sont présents au moment de l'appel, mais nous essaierons d'être le plus tolérants possible, afin que cela ne crée pas de problème aux travaux de cette commission.
- M. Saint-Germain: Je vous ferais remarquer, M. le Président, que, pour les groupes qui sont à la fin de la liste, ils savent pertinemment que cela est impossible de se faire entendre immédiatement. Probablement qu'ils ont décidé de revenir cet après-midi. Il est bien possible que cela soit ainsi.
- Le Président (M. Dussault): Je ne pense pas, M. le député, que les groupes soient au courant qu'ils aient été mis à la fin de la liste.
- **M. Saint-Germain:** Ils devraient l'être. Pourquoi passer la journée ici à attendre pour rien, si cela ne les intéresse pas nécessairement?

Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, je ne pense pas qu'aujourd'hui on doive changer les règles habituelles de fonctionnement des commissions.

M. Saint-Germain: Alors, allons-y!

Le Président (M. Dussault): Ceci dit, je demanderais au groupe Club Automobile du Québec de se présenter devant nous, s'il vous plaît. Je vous demanderais, s'il vous plaît, de vous présenter et de nous présenter aussi votre compagne.

Présentation de mémoires

Club Automobile du Québec

- M. Dufresne: Je suis Jean-Claude Dufresne, directeur général du Club Automobile du Québec. Ma compagne est Mme Monique Tardif, directeur du service de protection du consommateur automobiliste au Club Automobile, à qui je demande de faire la présentation au nom du club. Mme Monique Tardif.
- Le Président (M. Dussault): D'accord, je vous remercie de cette présentation, M. Dufresne, je voudrais vous rappeler que les travaux de cette commission se font après la deuxième lecture. Je vous le rappelle et je le rappelle aussi aux autres groupes présents. Ces travaux se font donc après la deuxième lecture du projet de loi. C'est donc dire que les principes de ce projet de loi ont été adoptés à l'Assemblée nationale et je vous demanderais, dans la mesure du possible, à l'unanimité, à ce qu'on me dit, je dis bien dans la mesure du possible de vous en tenir aux modalités du projet de loi plutôt qu'aux principes, puisque ceux-là ne peuvent être remis en question au moment où l'on se parle.

Ceci dit, je vous laisse la parole, Mme Tardif.

Mme Tardif (Monique): C'est avec beaucoup de satisfaction que nous avons pris connaissance de votre projet de loi, car il constitue, à notre avis, une refonte en profondeur et un élargissement véritable de la loi que nous connaissons actuellement. Oui?

Mme Payette: Est-ce que vous pourriez approcher le microphone? Nous vous entendons assez mal ici.

Mme Tardif: Est-ce que cela va mieux comme cela?

Le Président (M. Dussaul): Allez.

Mme Tardif: Nous apprécions donc vivement l'esprit de renouveau qui le caractérise et nous aimerions que vous considériez les commentaires et les recommandations dont nous allons vous faire part aujourd'hui simplement comme le témoignage de l'intérêt que nous portons à une ques-

tion qui nous est familière et qui nous tient particulièrement à coeur, celle de la protection des droits de l'ensemble des consommateurs automobilistes.

D'abord, l'article 1, paragraphe b), la définition d'automobile". Bien que nous n'ayons pas d'argument précis à apporter sur ce sujet et que nous ne voulions pas faire de cette question notre cheval de bataille, nous aimerions savoir quelles sont les raisons qui ont amené le législateur à exclure les vélomoteurs de cette définition. A notre avis, le vélomoteur qui, par ailleurs, correspond pleinement au reste de la définition, devrait être associé davantage à la motocyclette qui se trouve incluse qu'à la bicyclette qu'on doit considérer comme exclue. Nous aimerions vous reporter ici au projet de loi no 7 qui définissait l'automobile tout simplement comme étant un véhicule motorisé, ou à votre avant-projet sur la Loi de la protection du consommateur qui spécifiait que tout véhicule mû par un autre pouvoir que la force musculaire et adapté au transport sur les chemins publics, dans les champs ou en forêt, devait être considéré comme une automobile

A l'article 1e, la définition de "consommateur". Une interprétation stricte et littérale des mots "pour les fins de son commerce" nous amène à penser que plusieurs personnes pourraient finalement se trouver exclues du champ d'application de la loi alors qu'elles sont en réalité aussi démunies que d'autres face à certaines transactions commerciales. Nous aimerions donner ici un exemple d'exclusion qui est loin d'être restrictif. Le commis voyageur en produits alimentaires qui achète une automobile en son nom propre et qui la fait réparer pour pouvoir exercer son métier et gagner sa vie ne serait pas considéré comme un consommateur puisque, de fait, il est commerçant et que, de fait, il utilisera son automobile pour les fins de son commerce. Pourquoi, s'il est commerçant de produits alimentaires, devrait-il être jugé comme en sachant davantage sur les automobiles que le commun des mortels? De par sa profession, il connaît un certain bien, les produits alimentaires, et certaines pratiques commerciales, celles de la vente et de l'achat des produits alimentaires, et là devrait s'arrêter la présomption de sa connaissance. Pour notre part, nous aimerions évidemment que la portée de la loi soit la plus large possible, tout en gardant à l'esprit que le but recherché est de rétablir l'équilibre des forces entre les parties. C'est pourquoi nous suggérons la définition suivante: "toute personne qui se procure un bien ou un service pour une autre raison que celle d'en faire le commer-

Nous rejoignons ainsi davantage les définitions des mots consommer, consommation et consommateur, telles qu'elles sont données dans les dictionnaires. A l'article 44, il y a certaines mentions sur les certificats de garantie. En plus des mentions déjà indiquées à l'article 44, nous aimerions retrouver la description du bien ou du service qui fait l'objet de la garantie afin qu'il ne puisse y avoir de confusion par la suite. En effet, si

cette mention n'apparaissait pas, le consommateur pourrait éprouver quelques difficultés à faire valoir que ce certificat de garantie qu'il détient se rattache effectivement au bien ou au service pour lequel il a payé et qui est obligatoirement décrit par le contrat.

A l'article 49, l'interruption dans l'écoulement de la garantie. Lorsqu'un bien se trouve en réparation, pour fins d'exécution de cette garantie. Cet article offre une certaine protection qu'on ne voudrait pas refuser. Cependant, si on considère les multiples désavantages que peut connaîre le consommateur qui se trouve ainsi dépossédé d'un bien, sur lequel il comptait ou qui lui était même nécessaire et ce, pour une période de temps qui peut être assez longue — qu'on pense seulement aux frais de location d'une voiture pour deux semaines ou un mois — on voit que malgré cet article, le consommateur risque quand même d'être perdant.

Ne pourrait-on confirmer ou établir dans la loi à venir que le consommateur peut exercer un recours en dommages et intérêts contre le commerçant ou le manufacturier, pour perte d'usage du bien en question, quitte à laisser à nos tribunaux décider de ce qui est raisonnable dans de tels cas?

Dans la section des contrats relatifs aux automobiles, des dispositions générales. Dans le cas des dispositions générales sur les contrats relatifs aux automobiles, nous aimerions que les obligations suivantes soient aussi mentionnées. Premièrement, dans le cas d'une réparation qui relève d'une garantie prévue par les présentes lois ou d'une garantie conventionnelle, le commerçant ou le manufacturier est tenu de remettre au consommateur un certificat ou document sur leguel on devra retrouver les mentions suivantes: a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant; b) la marque, le modèle, l'année, le numéro d'immatriculation et le numéro de série de l'automobile; c) la date à laquelle les travaux ont été effectués et le nombre de milles ou de kilomètres indiqué au totalisateur à ce moment-là; d) le genre de problème pour lequel l'automobile a été laissée en réparation; e) le genre de vérification ou de réparation effectuée; f) s'il y a lieu, la pièce posée, en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf.

Deuxièmement, l'obligation que nous venons de décrire devrait s'appliquer également lorsqu'une automobile est rappelée soit directement par le manufacturier, soit par le ministère du Transport du Canada en vertu de la Loi sur la sécurité des véhicules automobiles.

Contrats relatifs aux automobiles. Omission de l'obligation de garantir les automobiles neuves et de légiférer sur les contrats de vente d'automobiles neuves.

Avant d'entreprendre l'étude des contrats de vente d'automobiles d'occasion, nous aimerions aborder un chapitre qui n'a pas été prévu dans le projet de loi et qui nous paraît essentiel: celui des contrats de vente et des garanties d'automobiles neuves.

En nous inspirant de la section qui traite des contrats de vente d'automobiles d'occasion, nous avons réalisé un projet de rédaction qui correspondrait à notre attente: cela nous a paru beaucoup plus facile que d'avoir à expliquer le contenu de cette nouvelle section.

Dans les contrats de vente d'automobiles neuves, on devrait d'abord, comme du côté des véhicules d'occasion, avoir une obligation, pour le commerçant, d'apposer, à l'endroit et de la manière prescrits par règlement, une étiquette sur une automobile neuve qu'il offre en vente.

2-L'étiquette devrait divulguer:

- a) l'année de fabrication attribuée au modèle par le manufacturier, le numéro de série, la marque, le modèle, ainsi que la cylindrée du moteur:
- b) le prix de détail suggéré par le manufacturier pour le modèle de base; la liste et le prix de détail suggéré par le manufacturier pour chacune des options; la somme de tous ces prix.
- 3-L'étiquette devrait être annexée au contrat. Tout ce qui est divulgué dans l'étiquette fait partie intégrante du contrat, à l'exception du prix auquel l'automobile est offerte.
- 4-Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:
 - a) le lieu et la date du contrat:
- b) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
 - c) le prix de l'automobile;
- d) l'acompte versé par le consommateur, s'il y a lieu;
- e) la marque, le modèle, l'année, le numéro de série, le millage ou le kilométrage parcouru par l'automobile offerte en échange, s'il y a lieu;
- f) le prix accordé pour l'automobile remise en échange;
- g) la date finale pour la livraison de l'automobile neuve.

5-La vente d'une automobile neuve comporte une garantie:

- a) de bon fonctionnement de l'automobile et de ses accessoires durant 12 mois ou 20 000 kilomètres, selon le premier terme atteint;
 - b) de 12 mois sur la peinture;
- c) de 36 mois contre les perforations causées par la rouille;
- d) de 72 mois contre les dommages de structure causés par la rouille.

6-La garantie prend effet au moment de la livraison de l'automobile neuve.

Au sujet des garanties que nous recommandons d'inclure dans la loi, soulignons qu'il est d'usage courant pour les manufacturiers de garantir leurs automobiles neuves pour une période donnée, même si cela ne constitue pas une obligation de leur part. Au fil des ans et selon le jeu de la concurrence, la très grande majorité d'entre eux en sont venus à offrir une garantie de douze mois ou 20 000 kilomètres, selon le premier terme atteint. Plus récemment, il a été beaucoup question d'un certain code anticorrosion auquel tous les manufacturiers devaient s'empresser d'adhérer. Alors, pourquoi, ne pas légaliser une situation qui semble exister dans les faits?

A L'article 156, les garanties accordées sur les automobiles d'occasion. Pour ce qui est de l'article 156, nous aimerions simplement souligner ici que de nombreux consommateurs peuvent déjà acheter certaines garanties ou assurances de réparations mécaniques sur les automobiles neuves et usagées. Ces garanties proviennent soit de manufacturiers d'automobiles qui les offrent en option à leurs clients, soit de certaines compagnies d'assurances qui se spécialisent dans ce domaine ou encore de compagnies productrices de produits pétroliers et autres.

Nous estimons, pour notre part, après avoir considéré l'étendue de ces garanties et les prix qui en sont demandés, que les avantages de garanties consentis aux consommateurs par l'article 156 peuvent être qualifiés de réalistes et qu'en tout cas, ils ne devraient pas être tenus responsables d'augmentations considérables du prix des automobiles neuves.

A l'article 157, les catégories d'automobiles d'occasion, nous aimerions vous rappeler que l'expression "date de la mise sur le marché" est née d'une coutume que suivent maintenant les manufacturiers d'automobiles de distinguer leur production par l'année du modèle. On pourrait considérer cette pratique tout simplement comme un instrument de promotion. Il ne s'agit donc nullement d'une réalité juridique et immuable et la preuve en est que beaucoup de brassage a été fait il y a trois ou quatre ans autour des problèmes occasionnés par la "redatation" de certains modèles. Pour cette raison, il pourra arriver parfois que des calculs deviennent passablement compliqués. Par exemple, les voitures Honda 1974 ont été mises sur le marché à Montréal au cours de l'hiver 1974 tandis qu'on ne pouvait se les procurer à Québec qu'à partir de l'automne 1975. Quelle date sera alors considérée comme étant celle de la mise sur le marché?

Il aurait été beaucoup plus simple, à notre avis, de parler de la date de fabrication du véhicule, ce qui est fort différent. Cette indication est des plus précises puisque, contrairement à la date de la mise sur le marché et à la date de mise en service, elle doit apparaître sur l'automobile elle-même en vertu de la Loi sur la sécurité des véhicules automobiles dont nous avons eu l'occasion de parler tout à l'heure. Nous aimerions donc que la date de fabrication serve de base dans les calculs qui devront être faits pour établir dans quelle catégorie peut se situer une automobile d'occasion.

(10 h 30)

Article 157, définition des catégories: Nous aimerions maintenant souligner l'excellence du principe qui a été retenu pour la composition de cet article. Nous sommes très satisfaits de voir que la solution des frais partagés n'a pas été mise de l'avant et que les garanties sont en concordance avec la vétusté des véhicules plutôt qu'avec le prix qui en est demandé. Cependant, nous croyons déceler une faille sérieuse dans le partage des catégories. Par exemple, une automobile qui a 60 mois d'usage et qui a parcouru 80 000 kilomètres bénéficie d'une garantie d'un mois ou 1700 kilomètres, selon le premier terme atteint. Une autre automobile qui a six mois d'usage et qui a parcouru 41 000 kilomètres ne bénéficie d'aucune garantie. Dans le premier cas cité, l'automobile correspond de toute évidence à la catégorie C. Dans le second exemple, il est clair que l'automobile ne correspond pas à la catégorie A, puisque son kilométrage dépasse légèrement celui qui est permis. On s'attendrait alors qu'elle puisse correspondre à la catégorie B, mais ce n'est pas le cas non plus, puisqu'elle n'a que six mois et que la catégorie B n'englobe que les automobiles qui ont plus de deux ans. Pas plus de chance si on veut l'entrer dans la catégorie C, car il faudrait qu'elle ait plus de trois ans. Il reste D, évidemment, mais aucune garantie n'est alors prévue...

Il serait donc très important, à notre avis, de reformuler les paragraphes a), b) et c) de l'article 157.

Article 165: Pour plus de précisions, nous aimerions que les mentions suivantes soient ajoutées à la liste de celles que cet article rend obligatoires:

- 1) l'année de fabrication attribuée au modèle par le manufacturier.
- 2) la date à laquelle l'évaluation a été effectuée et le nombre de milles ou de kilomètres indiqué au totalisateur à ce moment.
- 3) s'il y a lieu, le coût de l'évaluation ellemême.
- 4) les caractéristiques de la garantie qui sera accordée si le consommateur accepte l'évaluation et autorise la réparation.
 - 5) la signature de l'évaluateur.

Article 168: Les mentions obligatoires sur la facture. Nous aimerions simplement faire ajouter ici certaines mentions qui viendront compléter logiquement celles qui sont déjà prévues:

- 1) l'année de fabrication attribuée au modèle par le manufacturier.
- 2) la date à laquelle la réparation a été effectuée et le nombre de milles ou de kilomètres indiqué au totalisateur à ce moment.
- 3) la nature du problème pour lequel le consommateur a autorisé une réparation.

Article 170: La remise des pièces au consommateur.

Ne serait-il pas possible de faire en sorte que la remise des pièces au consommateur par le commerçant soit demandée plus expressément dans la loi?

Il suffirait alors de reformuler l'article de la façon suivante: "Le commerçant doit remettre au consommateur, au moment où ce dernier prend livraison de son automobile, la pièce qui a été remplacée lors de la réparation, sauf: a) si la réparation est faite sans frais pour le consommateur; b) si la pièce est échangée contre une pièce réusinée ou remise à neuf; si la pièce remplacée fait l'objet d'un contrat de garantie en vertu duquel le commerçant doit remettre cette pièce au manufacturier ou au distributeur, ou si le consommateur renonce à cette remise lorsqu'il prend livraison de son véhicule.

Article 259: Les prescriptions relatives aux

garanties: On comprend mal qu'un consommateur n'ait que trois mois à compter de la découverte de la défectuosité pour intenter une action basée sur les garanties qui lui sont offertes par la loi. Prenons, par exemple, le cas de X qui s'achète aujourd'hui, le 21 novembre 1978, une automobile de catégorie A. Il bénéficie, selon la loi, d'une garantie de six mois, 10 000 kilomètres, selon le premier terme atteint. Il découvre, le 21 décembre, un assez grave problème de consommation d'huile de son moteur et en fait part à son garant. Ce dernier effectuera différentes tentatives pour corriger cette anomalie au cours des mois de janvier, février et mars. Le 21 mars 1979 passe - il faut se rappeler que c'est la date finale pour intenter une action — et le consommateur se fait dire par le garant: "Ne vous en faites pas, il reste encore deux mois de garantie; s'il le faut, nous changerons le moteur." Mais le 21 mai, le moteur n'est toujours pas là, le véhicule ne marche plus du tout. La garantie vient juste de prendre fin et la prescription pour intenter une action est échue depuis déjà deux mois.

Pour éviter qu'une telle situation ne se produise, il importerait que la date de départ pour fixer la prescription soit non pas celle de la découverte de la défectuosité, mais la date à laquelle la garantie a pris fin.

La certification mécanique. La certification mécanique des automobiles d'occasion est considérée, tant par les associations de consommateurs intéressés que par les marchands eux-mêmes, comme une mesure nécessaire, que ce soit du point de vue de la sécurité routière ou de la protection de l'acheteur. Cependant, il arrive que depuis plus de quinze ans, la certification mécanique obligatoire a été prévue, sous une forme ou sous une autre, par le paragraphe 4 de l'article 23 du Code de la route.

Au début, cette certification mécanique ne devait s'appliquer que dans le cas de vente effectuée par un commerçant. Mais, en 1976, la loi 13 est venue élargir le champ d'application de la certification mécanique en la rendant obligatoire lors de tout transfert de propriété.

Dans un cas comme dans l'autre, les certificats devaient être délivrés conformément à des règlements que nous attendons toujours.

De toute façon, on a fait des recherches et on a de la difficulté à trouver si l'article 7 de la loi 13 a déjà été mis en application ou s'il a été promulgué. On trouve des dates de promulgation pour les autres articles de la loi 13; pour l'article 7, on n'a rien trouvé.

On peut donc, encore aujourd'hui, se demander quelle pourra être l'application réelle de l'article 153h de la prochaine Loi de la protection du consommateur, puisqu'on doit toujours le mettre en relation avec une réglementation éventuelle du ministère des Transports. En conséquence, nous recommandons que le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières s'assure de la coopération du ministère des Transports pour qu'une réglementation compatible à l'esprit de la Loi de la protection du

consommateur soit mise de l'avant le plus tôt possible.

L'alternative à cette première solution serait qu'une modification soit apportée au paragraphe h) de l'article 153, de telle sorte que la réglementation sur la certification mécanique dont il est question ici dépende de votre ministère.

La taxe de vente. A notre connaissance, la Loi de l'impôt sur la vente en détail ne prévoit pas le remboursement de la taxe de vente dans les cas de résiliation, de résolution ou d'annulation de contrat.

Par ailleurs, il existe à ce sujet certaines directives administratives qui demeurent plus ou moins permissives. Afin que cette question ne soit plus soumise à l'arbitraire et que les consommateurs puissent jouir pleinement des droits qui leur sont conférés par l'article 256 du projet de loi, nous recommandons que le ministère que vous dirigez prenne entente avec le ministère du Revenu, afin que le montant de la taxe de vente puisse être remboursé au consommateur qui a obtenu la résiliation, la résolution ou l'annulation de son contrat.

Pour terminer cette revue de nos commentaires et recommandations sur le projet de loi no 72, nous tenons à vous exprimer encore notre satisfaction de voir la loi concernant la protection du consommateur se préciser en tenant compte de l'expérience vécue et de nombreuses consultations. Cette loi, nous le savons, en sera une d'importance capitale dans le quotidien de tous les Québécois. Il était nécessaire qu'elle soit étudiée sous tous ses aspects afin qu'elle puisse répondre aux demandes légitimes de ceux qui réclamaient que l'équilibre de la balance soit enfin rétabli.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie, Mme Tardif. Je demanderais maintenant aux membres de la commission de m'assurer leur collaboration pour que l'on puisse fonctionner selon la convention que nous avons essayé d'établir lors de nos travaux à la dernière séance, à savoir que chaque membre de cette commission pourrait compter sur cinq minutes de temps pour intervenir, en comprenant bien, cependant, qu'un parti pourrait compter sur le total des cinq minutes de chacun des membres, ce qui sera facile à faire appliquer au député de Beauce-Sud.

- M. Roy: Le député de Beauce-Sud est toujours docile.
- M. Goulet: Sur cette demande, M. le Président...
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Bellechasse.
- **M. Goulet:...** je conviens avec vous que tout le monde va essayer d'être le moins long possible, mais on nous avait dit que certains mémoires avaient un ou deux paragraphes. La plupart des

mémoires que nous avons eus jusqu'à maintenant ont entre dix et 50 pages. On en a eu d'environ 40 pages. Vous comprenez que si la commission prend la peine de convoquer ici des gens, de façon qu'on puisse bien se renseigner — on fait venir des gens compétents — je pense qu'on devrait avoir toute la latitude voulue pour poser des questions. On nous avait dit l'autre jour, lors de l'entente, que la plupart des mémoires n'avaient qu'un ou deux paragraphes. On doit être rendus au dixième ou onzième mémoire et il n'y en a pas un en bas de dix pages. Quant à moi, je vais faire mon possible pour questionner en cinq minutes, mais si cela en prend sept...

Le Président (M. Dussault): M. le député de Bellechasse, je sais que j'ai pu compter sur votre collaboration dans la mesure ou c'était possible à la dernière séance de cette commission et c'est dans cet esprit-là que je faisais la remarque à la commission. Je pense bien que nous essaierons de nous adapter aux difficultés qui se poseront.

M. le député de Jacques-Cartier.

M. Saint-Germain: M. le Président, je n'ai pas pu prendre connaissance de ce mémoire avant ce matin et vous me demandez de limiter mon temps pour l'étude de ce mémoire et limiter mes questions. Moi, je le veux bien, mais je dois vous avouer et vous dire tout de suite que c'est tout de même une drôle de façon de travailler. On a ici des mémoires très élaborés, des mémoires excessivement importants qui ont été préparés consciencieusement. On ne peut pas avoir ces mémoires avant le début des travaux, on ne peut en prendre connaissance, on ne peut pas les étudier, on ne peut pas établir les questions ou les éclaircissements qu'on aimerait avoir et on nous demande de faire vite. Je me demande réellement si cette commission n'est pas simplement un moyen de sauver la face. On ne veut réellement pas - écoutez, j'ai la parole, M. le Président, je m'excuse -

Le Président (M. Dussault): A l'ordre, M. le député de Jacques-Cartier. Je voudrais vous rappeler que j'ai employé le mot collaboration, que j'ai dit: Dans la mesure du possible, etc.; j'ai essayé d'employer un langage le plus conciliant possible, tout simplement pour vous rappeler qu'il y avait eu une convention qu'on avait essayé de suivre le pius près possible et crest dans cet éspritlà que j'ai demandé la collaboration de cette commission. Je le demande encore et je sais - je l'ai répété tout à l'heure — qu'il n'est pas facile d'appliquer la convention et que nous essaierons de nous adapter - et quand je dis nous essaierons, j'inclus aussi le président. Je pense avoir fait les choses dans ce sens-là à la dernière séance. Je vais tenter, à cette séance-ci, de faire les choses de la même façon et, s'il y a un problème qui se pose à ce moment-là, M. le député de Jacques-Cartier, j'apprécierais que vous m'en fassiez la remarque, mais je pense que, pour le moment, il ne serait pas utile de s'attarder davantage sur cette question.

M. Saint-Germain: Je m'excuse, M. le Président, mais j'ai le droit de parole. Vous parlez de collaboration, je parle exactement de la même chose. Je vous dis simplement que la collaboration, cela va dans les deux sens. Je n'ai pas participé à cette entente et je ne regrette rien. Mais je vous dis simplement qu'il me semble que le gouvernement invite ces gens et qu'il le fait pour sauver la face, tout simplement, parce que c'est bon pour l'opinion publique de dire que nous sommes démocrates, que nous écoutons les gens, que les gens viennent nous dire ce qui en est, mais je crois qu'il faudrait le faire d'une facon intelligente et d'une façon positive, avoir le temps d'étudier les mémoires, de poser les questions et d'aller au fond des choses, au moins pour ce qui regarde certains mémoires très bien structurés et très bien étudiés. C'est tout ce que j'avais à dire.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, c'est le président qui vous a parlé, c'est le président qui vous a fait une invitation à la collaboration. Le président ne représente pas le gouvernement à cette commission. Vous réagissez aux propos du président. Je n'accepte pas que vous teniez ces propos puisque c'est aux propos du président que vous réagissez. Ceci dit...

M. Saint-Germain: Je ne réagis pas, voici ce que je dis, M. le Président. Cette situation n'est pas causée par votre présidence, vous le savez très bien. C'est causé par le gouvernement qui fait les invitations et qui établit sa façon de procéder.

M. Bisaillon: ... des choses à dire. Qu'il commence donc. Il va parler pendant cinq minutes.

Le Président (M. Dussault): Alors, je vous remercie, M. le député de Jacques-Cartier. Ceci dit, Mme le ministre, sur le mémoire du Club Automobile du Québec.

Mme Payette: M. le Président, je voudrais d'abord remercier les personnes qui représentent le Club Automobile du Québec pour les suggestions qu'on trouve dans ce mémoire et, effectivement, je dois vous dire qu'à une première lecture, certaines recommandations au sujet d'articles précis me paraissent des recommandations intéressantes, si bien que nous allons les étudier et voir si, véritablement, certaines rédactions d'articles ne sont pas plus précises que les nôtres. Je peux vous assurer que nous allons prendre bonne note de chacune des recommandations qui sont là. Je voudrais également vous dire que votre préoccupation, en ce qui concerne l'article du Code de la route auquel vous avez fait allusion, nous a causé aussi certaines préoccupations et que nous sommes actuellement en négociation avec le ministère des Transports, le Bureau des véhicules automobiles. Je dois vous dire aussi que cette préoccupation nous avait été soulignée au cours de nos rencontres précédentes avec l'Association des marchands d'automobiles pour les mêmes raisons probablement que celles qui vous préoccupent et que nous avons espoir d'arriver à une conclusion avec le ministère des Transports et à une cohérence entre les deux projets de loi en ce qui concerne cet article du Code de la route et ce que nous proposerons pour d'autres véhicules de notre côté. (10 h 45)

Je voudrais revenir à la page 5 de votre mémoire, Mme Tardif, si vous permettez. Vous dites: Dans le cas d'une réparation qui relève d'une garantie prévue par la présente loi ou d'une garantie conventionnelle, le commerçant ou le manufacturier est tenu de remettre au consommateur un certificat ou document sur lequel on devrait retrouver les mentions suivantes: le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commercant, la marque, le modèle, l'année, le numéro d'immatriculation, les numéros de série de l'automobile, la date à laquelle les travaux... jusqu'à f). Est-ce que je peux vous demander, à partir de votre expérience du Club Automobile du Québec, pourquoi vous pensez que l'énumération aussi complète de renseignements paraît souhaitable?

Mme Tardif: D'abord, l'identification du véhicule est très importante parce qu'il y a quand même l'article de la loi qui dit que la garantie va suivre le véhicule. Le nom et l'adresse du commerçant et ceux du consommateur, évidemment, si je transmets la garantie à un acheteur éventuel de ma voiture, j'aimerais y retrouver le nom du commerçant. Quant à la date à laquelle les travaux ont été effectués et au nombre de milles ou de kilomètres, à ce moment-là, on donne une garantie basée à la fois sur un certain nombre de milles à parcourir ou une période de temps, le premier terme atteint. A ce moment-là, il est important de trouver sur la garantie ces termes-là.

Le genre de problème pour lequel l'automobile a été laissée en réparation. C'est bien sûr que si je n'identifie pas le problème, j'identifie simplement ce qui a été fait sur le véhicule et qu'à un moment donné, il n'y a pas de relation entre les deux, parce que ce sont des choses qui arrivent, ça me donnera quand même la possibilité de voir si la réparation correspond à ce que j'ai demandé.

Le genre de vérifications ou de réparations effectuées, parce que je veux connaître ce qui a été fait sur ma voiture. La référence surtout, ce n'est pas la garantie conventionnelle, mais la garantie d'une réparation qui, souvent, suit simplement la remise de la facture. Sur la facture, si je ne retrouve pas ces mentions, je ne pourrai pas la relier à ma garantie.

Mme Payette: En page 8 de votre mémoire, au no 5, je lis ce qui suit: "La vente d'une automobile neuve comporte une garantie, a) de bon fonctionnement de l'automobile et de ses accessoires durant 12 mois ou 20 000 kilomètres, selon le premier terme atteint; b) 12 mois sur la peinture; c) 36 mois contre les perforations causées par la rouille; d) 72 mois contre les dommages de structure causés par la rouille."

Est-ce que je peux vous demander pourquoi cela vous apparaît important de spécifier, de cette façon, en détail, parce que, là, les chiffres deviennent très précis, cette garantie sur un véhicule neuf?

Mme Tardif: La garantie de bon fonctionnement ou la garantie sur la carrosserie?

Mme Payette: Les deux.

Mme Tardif: Les deux. Alors, la garantie de bon fonctionnement, on sait que c'est simplement la pratique qui fait qu'actuellement, on donne ça. L'augmentation des coûts, n'importe quoi pourrait faire changer cette pratique, et si on voulait pousser l'exemple à l'absurde, on pourrait se retrouver avec des véhicules usagés où on oblige à une garantie qui serait plus forte que celle qui serait donnée sur un véhicule neuf. Il serait bon, si on prévoit des termes pour la garantie d'un véhicule usagé, qu'on en prévoie également pour un véhicule neuf, au moins les termes de base de référence.

Mme Payette: Et pour les autres points que vous mentionnez?

Mme Tardif: Pour les autres points, on sait quand même que la corrosion des véhicules a été un grave problème, spécialement dans la province de Québec. Actuellement, les manufacturiers ont accepté de donner une certaine garantie de base; la meilleure façon que cette garantie soit appliquée continuellement au cours des années, ce serait de la mettre dans un texte de loi. Si on se reporte à ce qui s'est passé...

Mme Payette: On ne peut pas penser que vous ayez beaucoup confiance.

Mme Tardif: Ce n'est pas une question de confiance, c'est une question que c'est toujours plus facile de se rapporter à un texte qui est écrit. Alors, on évite les changements qui peuvent venir au fil des années. On peut regarder quand même certaines compagnies, je pense à American Motors, qui offrait des expansions de garantie. A un moment donné, le marché devient plus difficile, on les enlève, on va et vient comme ça au fil des années. Il y avait quand même la garantie de bon fonctionnement de cinq ans ou 50 000 milles qui a été offerte pendant les années soixante-dix.

On offre certaines choses à un moment donné et ensuite, on cesse de les offrir. On voudrait quand même prévoir qu'il y a une base qu'il ne faudrait jamais éliminer.

Mme Payette: Je vous remercie, Mme Tardif, pour ces explications.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier.

M. Saint-Germain: J'aimerais continuer. Je

regrette, comme je le disais, mais je n'ai pas eu le temps de prendre connaissance de votre mémoire. J'ai essayé de noter certaines choses sur lesquelles il m'apparaissait évident qu'il serait bon d'avoir des éclaircissements.

Pour revenir à ce que Mme le ministre nous disait, vous parlez de garantie contre la rouille. Cela me semble, à première vue, pratiquement extravagant. Je crois réellement que. quelle que soit la loi, les manufacturiers, les distributeurs, vont s'y plier, certainement. Mais à quel prix? Il y a toujours un prix rattaché à une garantie.

Ma question serait celle-ci: Est-ce que vous croyez que, de la part d'un vendeur d automobiles, avec toutes les garanties et le temps très précis que vous voudriez voir précisés dans la loi, le prix de vente des automobiles va rester le même?

Mme Tardif: Je ne peux pas voir la différence, parce que ce qui est demandé ici, douze mois, trente-six mois, soixante-douze mois, est déjà accordé par les compagnies. Cela ne peut pas avoir d'influence sur le prix. Ce sont déjà des garanties existantes.

M. Saint-Germain: Les manufacturiers ne sont pas responsables de la condition des routes sur lesquelles roulent leurs automobiles. Malheureusement, il faut bien accepter le fait que les voitures américaines qui sont en majorité celles qui accaparent le marché, ne sont pas nécessairement destinées au Canada. Elles sont surtout vendues aux Etats-Unis et sur le marché international.

La quantité de sel. par exemple, la longueur des hivers, c'est très différent. Je suppose que si quelqu'un achète une voiture et que cette voiture est utilisée aux Etats-Unis, surtout dans le Sud. le danger de rouille est beaucoup moins considérable que si cette même voiture était vendue à un client de Sept-lles, par exemple, où les hivers sont longs, où les chances de corrosion sont accentuées.

Vu que les manufacturiers ne pourront pas se protéger, ils ne sont pas maîtres des conditions dans lesquelles leurs voitures vont être utilisées, j'ai bien l'impression qu'à une garantie aussi clairement exprimée et sans condition, ils ne s'opposeront pas, ils vont se plier. Mais quelqu'un va payer. Tout se paie dans la vie. Il n'y a rien de gratuit.

Mme Tardif: Mais ce point-là a déjà été fait. Il y a eu un code incitateur qui a été adopté et approuvé par le ministère des consommateurs. Les compagnies ont décidé que leurs véhicules étaient de qualité suffisante pour accepter les normes de ce code. S'il y avait des augmentations à venir du fait qu'on adhérait au code anticorrosion, ces augmentations sont déjà passées.

M. Saint-Germain: Nous allons entendre les manufacturiers d'automobiles aujourd'hui. Ils pourront répondre à votre affirmation. Il est bien possible que ce même type, à Sept-lles, ne lave jamais sa voiture et qu'il n'en prenne aucun soin.

Mme Tardif: D'accord, mais...

M. Saint-Germain: Il semble évident que cette voiture va certainement rouiller avant 72 mois. Si on est obligé de réparer sa voiture ou quoi que ce soit, cela ne se fait pas gratuitement, surtout lorsqu'on connaît le coût de la main-d'oeuvre au niveau des mécaniciens, des carrossiers, etc. Quelqu'un va être obligé de payer. Cela va certainement, à mon avis, se refléter dans le prix de distribution.

Mme Tardif: Si on se reporte au texte de la loi, on prévoit quand même que dans le cas d'usage abusif, le commerçant pourra nier sa responsabilité. Le cas échéant, il s'agira de prouver que le propriétaire de l'automobile n'en a pas pris un soin adéquat.

- **M. Saint-Germain:** On ne solutionne pas le problème. Si le manufacturier ou le distributeur a le poids de la preuve, ce ne sera pas facile à prouver.
 - M. Tardif: Probablement que le commerçant...
- **M. Saint-Germain:** Le vendeur ou le manufacturier va accepter ces risques, mais cela va nécessairement se refléter sur le prix des automobiles. Cela me semble tout à fait évident. De toute façon, nous aurons probablement plus tard des explications à ce sujet.

Vous garantissez ici le bon fonctionnement de l'automobile. Si je ne m'abuse, il y a actuellement des garanties pour ce qui concerne les pièces. Si une pièce est défectueuse après usage, après un certain laps de temps ou après un certain millage, elle est garantie. Mais là, vous voulez assurer le bon fonctionnement, c'est très différent, à mon avis, parce que, de nouveau, le consommateur peut abuser de sa voiture. On sait qu'il y a des jeunes, comme des plus vieux, qui peuvent utiliser une voiture d'une telle façon qu'au bout de douze mois, la voiture est finie. Elle est hors d'usage. Ils font de la vitesse, ils partent vite, ils freinent vite, il ne graissent pas les morceaux, ils ne changent pas l'huile, ils n'en prennent aucun soin. Vous parlez de garanties sur le fonctionnement de la voiture. Ce n'est pas la même garantie, je crois, que les manufacturiers donnent habituellement.

Mme Tardif: Dans les garanties des manufacturiers qu'on a actuellement, il y a des exclusions justement pour abus, négligence. C'est déjà prévu au texte des garanties. Cela pourrait être exactement la même chose. La seule chose qu'on demande, c'est qu'on confirme, dans le texte de loi, les termes de la garantie qui est le plus couramment utilisée par les manufacturiers.

M. Saint-Germain: Ce que vous dites est très intéressant. Comme je vous dis, les manufacturiers pourront probablement nous donner leur point de vue à ce sujet-là. Vous avez parlé de la

définition du mot "consommateur". Je crois que c'est extrêmement important d'essayer de bien déterminer ce qu'est un consommateur, parce que j'ai l'impression qu'avec la définition qu'on donne dans la loi actuellement, il sera également assez difficile de déterminer qui est un consommateur et qui ne l'est pas. Vous avez donné un exemple assez précis. Vous avez parlé d'un vendeur de produits alimentaires qui s'achète une voiture. Ce vendeur peut bien être une corporation aussi. Il peut être un distributeur très important. Le vendeur, s'il vend à Kraft Foods, par exemple, est-ce que Kraft Foods sera considérée comme un consommateur ou comme un commerçant? Je crois que c'est extrêmement important.

Mme Tardif: C'est pour cela qu'on a soulevé le problème. En changeant simplement les termes de la définition de consommateur, on pense qu'on arrive à une fin qui est différente. Si on restreint inalement, l'utilisation du bien ou du service pour les fins de son commerce, à ce moment-là, on va se retrouver avec des problèmes parce qu'il va justement falloir définir à quel moment quelqu'un est un consommateur et à quel moment il est un commerçant. Si on allait plutôt vers une définition où on décrirait le consommateur comme une personne qui se procure un bien ou un service pour une raison autre que celle d'en faire le commerce, je pense que ce serait assez explicite.

M. Saint-Germain: Est-ce que vous croyez que Kraft Foods devrait être protégée par la protection du consommateur?

Mme Tardif: Je pense que sa voiture, le véhicule qu'elle achète devrait également comporter une garantie.

M. Saint-Germain: Ne croyez-vous pas que Kraft Foods, qui probablement achète ou loue des centaines et des milliers de voitures, peut avoir à son service des techniciens d'automobile et qu'elle les a très probablement, parce que ce sont des hommes d'affaires, et qu'ils peuvent, seuls, en toute liberté, faire un choix et se protéger euxmêmes?

Mme Tardif: D'accord. Je suis d'accord pour Kraft Foods, probablement, si elle a une flotte de 200 véhicules, mais je serais peut-être moins d'accord pour, justement, le petit représentant d'une compagnie qui achète la voiture à son nom.

M. Saint-Germain: Si nous y revenions, il ne faudrait pas que ce distributeur dont vous avez parlé soit membre d'une corporation ou même membre d'une compagnie pour qu'il soit quand même protégé?

Mme Tardif: Il devrait être protégé, surtout si la voiture lui appartient en propre, même s'il l'utilise pour les fins de son commerce. (11 heures)

M. Saint-Germain: C'est de là que vient l'ambiguïté de la définition. Il faudrait savoir et que la loi dise clairement si elle protège les corporations, les compagnies, les personnes morales ou si elle veut protéger simplement le consommateur physique, si vous voulez, comme individu, comme citoyen. Je crois que c'est excessivement important, parce qu'il ne faut tout de même pas oublier que si la Loi de la protection du consommateur doit être modifiée, son principe de base veut qu'on protège le démuni. C'est cela le principe. On aura beaucoup de difficulté à me faire croire qu'une société comme Kraft, est démunie. Je crois qu'en principe, on devrait éviter de protéger de telles compagnies. Cela me semble évident.

Mme Tardif: En fait, je ne vois pas tellement pourquoi on devrait les exclure, parce que c'est possible que leur pouvoir d'achat et leur pouvoir de négociation soient plus forts et qu'elles n'aient pas de problème, qu'elles ne soient pas obligées d'utiliser les articles de la Loi de la protection du consommateur. Le fait qu'on ne tienne pas compte de leur faille et de leur pouvoir permet d'inclure justement le petit commerçant, qui lui, pourrait avoir besoin de se servir des articles de la loi.

M. Saint-Germain: Oui, mais ne croyez-vous pas, si la loi existe pour Kraft comme pour les autres, que le vendeur d'automobiles ou le manufacturier qui va vendre une flotte à Kraft, sait pertinemment que Kraft peut se retourner et exiger que la loi s'applique? C'est une loi. Si elle s'adresse à tout le monde, elle doit être appliquée constamment. Malgré les promesses que Kraft peut faire à son distributeur, le distributeur ou le manufacturier sait pertinemment que ce n'est pas verbalement qu'on s'exempte de l'obligation d'une loi. Il pourrait l'appliquer. S'il l'applique, ou s'il peut la faire appliquer, vous allez créer des embarras aux distributeurs, aussi bien qu'aux manufacturiers, tout à fait inutilement, à mon avis.

Mme Tardif: Dans le cas des garanties, je me réfère évidemment aux garanties de véhicules, la garantie est quand même accordée par le manufacturier. Ce qu'on pourrait voir, c'est que la compagnie Kraft Food soit en désaccord avec la compagnie General Motors. Il reste que c'est à elles à régler leurs problèmes.

M. Saint-Germain: Maintenant, pour revenir à l'exemple que vous donniez, ce représentant, ce vendeur alimentaire, c'est certainement un homme qui va faire des milliers de milles dans une année avec sa voiture. Sa voiture est un outil de travail pour lui. C'est très important. Il doit certainement en prendre soin et, surtout, être très prudent en dehors de son achat. C'est justement le type qui, parce qu'il est dans sa voiture à la journée, va apprendre à la connaître, à en connaître les défauts et à en connaître les qualités. En plus, s'il trouve que la réparation ou l'entretien d'une voiture est trop dispendieux, il peut louer sa

voiture. D'ailleurs, il y en a des milliers qui le font. Est-ce que vous croyez que cet homme, comme je vous dis, qui n'a pas les moyens, qui est démuni contre la propagande, l'annonce, et ainsi de suite, qu'un type comme cela devrait nécessairement, lui aussi, être protégé?

Mme Tardif: Il n'y a pas de raison de l'exclure. C'est surtout cela que je voulais faire ressortir comme point. Il n'y a pas de raison de l'exclure.

M. Saint-Germain: Ma dernière question, M. le Président. Vous savez qu'il n'y a pas de frontière entre le Québec, et les autres provinces, surtout pour les voitures usagées, par exemple. Actuellement, on me dit qu'il y a 50% des voitures usagées qui sont vendues de propriétaire à propriétaire, sans passer par l'entremise d'un garagiste. La loi n'inclut pas de telles transactions. La loi ne peut pas défendre non plus à un Québécois d'aller acheter une auto usagée en dehors de la province. Ne croyez-vous pas que, si chaque fois qu'un vendeur ou un distributeur ou un garagiste vend une voiture usagée, on le surcharge de responsabilités? Il faut penser aussi qu'il va y avoir des abus faits par le consommateur, il ne faut pas nier cela. Tout cela n'est pas tranché carré. S'il y a des commerçants qui abusent, il y a aussi d'honnêtes commerçants. S'il y a des consommateurs qui sont dépourvus et qui restent honnêtes, il y a des consommateurs qui abusent des situations. Il faut avoir fait quelques transactions commerciales pour apprendre cela. Cela ne prend pas une longue expérience pour le savoir. La séparation entre le bien et le mal comporte des zones grises, croyez-moi! Je pense que c'est absolument évident. Si vous surchargez de responsabilités le distributeur, il va nécessairement être obligé d'augmenter ses prix en relation avec le risque: ca c'est évident. Il ne pourra absolument pas rester en affaires s'il ne le fait pas. Ne croyez-vous pas, premièrement, que les transactions entre individus vont s'accentuer davantage? Si le coût des automobiles d'occasion est trop élevé, il me semble évident qu'on ira les acheter en dehors de la province et que ce seront encore des pertes d'emplois dans la province de Québec et l'accentuation des difficultés économiques qu'on a aujourd'hui. Ne croyez-vous pas qu'il y a là un équilibre à essayer de conserver?

Mme Tardif: Justement, en parlant d'équilibre, nous avons vu la Loi sur la protection du consommateur comme le rétablissement de l'équilibre entre un commerçant et un consommateur. Du côté de la vente entre particuliers, il s'agit de deux personnes qui ont le même statut, qui décident de faire une transaction entre elles. Quant à moi, je verrais très bien une certaine obligation qui devrait être respectée, par exemple la certification mécanique, qui devrait être exigée pour tout transfert de propriété entre particuliers. Possiblement aussi le rédaction d'un contrat où on est obligé de mettre par écrit les clauses de la

transaction. Je verrais très bien ces deux points être retenus dans les ventes entre particuliers.

Quand on parle de garantie, d'abord, le commerçant peut acheter, auprès d'une compagnie d'assurance ou d'une des compagnies, des fabricants des extensions de garantie qui couvrent les réparations passées, la période de garantie conventionnelle, ce que le particulier ne peut pas faire. Autrement dit, le commerçant peut réassurer son risque; pour le particulier, c'est impossible.

Il y a quand même aussi une distinction à faire. Il y a une partie des acheteurs de véhicules d'occasion qui sont prêts à payer quelques dollars de plus pour s'assurer d'abord que le véhicule est la propriété de la personne qui le vend. Cette assurance, ils ne l'ont qu'au moment où ils transigent avec un commerçant. Du côté du particulier, c'est extrêmement difficile à vérifier et il y en a plusieurs qui se font attraper.

Il y a également la question de garantie. A ce moment-là, ces gens vont obtenir un véhicule qui, normalement, ne devrait pas leur causer de problème; le concessionnaire ayant vérifié la voiture et offrant une garantie, ils sont sûrs d'obtenir un bon véhicule. Il y a moins de vérification et moins d'inspection. C'est beaucoup plus facile de mettre un prix et de déterminer la valeur d'un véhicule. Il y a quand même des avantages et il y a une certaine catégorie d'acheteurs qui désirent justement avoir cette assurance.

M. Saint-Germain: Je vous remercie, madame. J'aurais aimé continuer ce dialogue; c'est très intéressant, mais je vois que j'ai peut-être déjà abusé.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie, M. le député de Jacques-Cartier.

M. le député de Bellechasse.

M. Goulet: Merci, M. le Président. J'essaierai d'être très bref.

Madame, monsieur, vous avez employé des mots tout à l'heure, deux mots qui sont employés dans le projet de loi et que vous avez employés vous aussi, les mots "abusifs" et "raisonnable".

Cela commence où et se termine où, "abusif" et "raisonnable"; ça commence où et ça se termine où pour une automobile, d'après vous?

Mme Tardif: Cela dépend des cas. C'est difficile à déterminer et je pense que, lorsqu'on emploie ces mots, il faut quand même se référer à la jurisprudence pour savoir ce que ça veut dire dans tel cas précis.

Si on parle, par exemple, d'une garantie sur un véhicule automobile, un emploi abusif pourrait être l'emploi d'un véhicule de tourisme pour participer à une course. Cela pourrait être considéré comme abusif. Mais ça reste quand même à déterminer et je pense que ce sont les tribunaux qui doivent déterminer l'étendue...

M. Goulet: Mais, ce que je voulais savoir, c'est qui va décider que cela a été abusif ou non? Ce sont les tribunaux, d'après ce que vous me dites. Ce sont les tribunaux.

Mme Tardif: Si on ne s'entend pas, oui.

M. Goulet: Parce que j'imagine qu'un jeune homme qui va faire de la course ou, selon le mot anglais — on se comprend bien — de la "drag", et qui peut, par exemple, "casser" son différentiel, comme on dit dans le métier, il n'ira probablement pas se vanter d'avoir "cassé" le différentiel de son véhicule. Bien oui, madame...

Mme Payette: En "draguant"? La "drague", ça ne veut pas dire ça pour nous.

M. Goulet: Pardon?

Mme Payette: La "drague", ça ne veut peutêtre pas dire ça pour nous.

M. Goulet: On s'est compris, nous, madame...

Mme Payette: Il faudrait demander à Mme Tardif si cela veut dire la même chose que pour nous.

M. Goulet: Les courses qui vont y participer... Mme le ministre, je voudrais vous faire comprendre que la "drag", pour moi, c'est une course d'accélération. Bon! J'imagine que le type qui y participe n'ira pas s'en vanter le lundi matin à son vendeur d'automobiles ou à son garagiste. Qui décidera cela? Ce sont les tribunaux... On s'embarque dans un...

Mme Tardif: Ce pourrait être les tribunaux aussi. Il arrive que justement des concessionnaires vont faire des tours sur les pistes de "drag" et notent les voitures qui y circulent. C'est une façon d'en faire la preuve. Je pense qu'à un moment donné, s'il y a un différend entre les deux parties, cela devrait passer devant les tribunaux.

M. Goulet: M. le Président, à l'article 149, vous n'en avez pas fait allusion dans votre mémoire, mais j'aimerais vous poser la question, il s'agit de frais de remorquage. Dans le projet de loi, à l'article 149, on dit: ... le manufacturier assume les frais raisonnables de remorquage...

J'aurais aimé que vous soyez plus spécifique là-dessus. Vous n'en avez pas fait mention dans votre mémoire. Que sont les frais raisonnables de remorguage, d'après le Club automobile?

Mme Tardif: Cela dépend des circonstances. Des frais raisonnables de remorquage sur une journée ouvrable, dans le centre-ville, seront différents des frais raisonnables de remorquage pour la personne qui, un vendredi soir, dans l'Etat de New York, en revenant vers Québec, tombe en panne et ne peut pas rester là. Il y a d'ailleurs un jugement contre un fabricant d'automobiles qui a considéré comme des frais raisonnables de remorquage une somme de \$150. Cela dépend donc des circonstances. Là aussi il faudra...

M. Goulet: Mais entre l'exemple de New York et le Québec, demeurons au Québec, si vous voulez bien. Est-ce que, d'après vous, des frais raisonnables de remorquage... Je m'en vais à Rimouski en fin de semaine et j'ai une panne de voiture. Je présume que c'est couvert par la garantie, je dis bien "je présume" parce que bien des gens vont présumer que c'est couvert par la garantie et peut-être que ce sera une autre pièce voisine qui a fait défaut. Je décide d'appeler mon garagiste et je lui dis: Viens remorquer ma voiture, je suis entre Rivière-du-Loup et Rimouski. D'après vous, s'agit-il de frais raisonnables? Je voudrais savoir jusqu'où cela va? Est-ce dix milles, 300 milles, à peu près?

Mme Tardif: Puisque dans la garantie des fabricants on dit que toute réparation — à moins d'entente préalable, dans certains cas — doit être effectuée chez le concessionnaire, vendeur ou un autre, lorsqu'on est en voyage, à ce moment-là, ce serait justement de l'endroit de la panne au premier concessionnaire ou, si on peut l'atteindre par téléphone, peut-être obtenir la permission d'arrêter dans un garage plus près.

M. Goulet: D'accord! J'ai été content également que vous parliez des certificats d'inspection, parce que le fameux certificat d'inspection — j'ai fait un peu de recherche là-dessus — on s'aperçoit que cela veut dire beaucoup et pas grand-chose. Il faudrait que le ministère des Transports fasse savoir ce qu'est un certificat d'inspection. Pour moi, un certificat d'inspection comprend les phares, l'alignement, peut-être, et le système d'échappement. On ne parle pas du tout du moteur, ni de la transmission, ni de la conduite. Alors, qu'est-ce qu'un certificat d'inspection? On le met dans le projet de loi ici et personne ne sait ce qu'est véritablement un certificat d'inspection. Je suis content que vous l'ayez souligné.

Si vous le permettez, je vais poser deux ou trois autres courtes questions. Concernant la garantie. Vous appuyez le fait qu'un véhicule d'occasion peut être garanti jusqu'à 80 000 kilomètres. Sur quoi vous basez-vous? Un manufacturier, des ingénieurs qui ont eux-mêmes conçu l'automobile, ils la connaissent, ils l'ont conçue, ils ont fait des expériences, jugent bon de garantir ce véhicule jusqu'à 20 000 kilomètres ou 12 000 milles ou 15 000 milles. Cela dépend, on a même vu jusqu'à 24 000 milles. Pourquoi, à un moment donné, une loi votée à l'Assemblée nationale du Québec, décide-t-elle que le véhicule va être garanti jusqu'à 80 000 kilomètres.

(11 h 15)

Mme Tardif: Je pense que les fabricants n'aimeraient quand même pas nous entendre dire que leur véhicule ne sera pas bon pour plus de douze mois ou 20 000 kilomètres. Ce qu'ils nous garantissent, c'est que pendant — ce qu'on pourrait appeler la première période, un peu passé la période de rodage — une certaine période, ils sont tellement certains que le véhicule peut fonctionner de façon parfaite, ils garantissent que toutes les

pièces vont porter le véhicule à fonctionner en parfaite condition pendant douze mois, c'est-àdire qu'ils sont presque certains qu'il soit passé sur la chaîne de montage des problèmes de montage et pour qu'il n'y ait pas de problème durant l'utilisation du véhicule, ils vont remplacer le tout pour qu'il soit en parfaite condition au bout de douze mois, 20 000 kilomètres. Quand on parle de garantie de véhicules usagés, on sait actuellement qu'il y a une compagnie comme Wynn's qui offre, sur le marché, pour un montant de \$150, \$165 une garantie de bon fonctionnement qui va, justement, jusqu'à 80 000 kilomètres. La seule chose qu'on demande au concessionnaire c'est de garantir le premier mois d'utilisation pour être certain qu'il a fait la vérification, parce que, s'il y a réellement des problèmes au moment de la vente du véhicule, le propriétaire va revenir dans le premier mois pour les signaler. Alors, cela existe déjà sur le marché, c'est quantifiable, on sait ce que cela coûte. Je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas aller jusque-là.

M. Goulet: On va aller, si vous voulez, à la page 8 de votre mémoire, à l'article 5b et 5d. Lorsque vous parlez de douze mois sur la peinture, qu'est-ce que c'est?

Mme Tardif: C'est exactement ce qui est accordé par tous les fabricants.

M. Goulet: Vous voulez dire de façon à ce que la peinture ne décolle pas, par exemple?

Mme Tardif: Oui.

- M. Goulet: Que la peinture soit moins brillante au bout de trois mois, vous ne touchez pas à cela.
- M. Tardif: Moins brillante, cela va dépendre. Mais, de façon générale, ce qu'on veut dire c'est que pendant douze mois, il n'y aura pas d'écaillement de peinture. Il y a certaines choses qui peuvent arriver, à un moment donné, des petits cailloux qui vont frapper. A ce moment-là, c'est bien sûr que ce n'est pas garanti, mais au moins qu'il n'y aura pas de défaut dans la peinture pendant les douze premiers mois de l'utilisation.
- M. Goulet: Mais est-ce que vous voyez une certaine responsabilité du client? Parce que nous allons prendre une paire de souliers, par exemple, si vous voulez bien. Il y a certaines personnes qui, au bout de deux jours, vont avoir des souliers qui ne sont plus regardables. Elles sont allées dans la boue, elles sont allées dans l'eau, dans la neige même sans caoutchoucs et il y a d'autres personnes qui, au bout de deux ans, ont des souliers qui vont encore briller, elles vont pouvoir se mirer et vont être encore en bon état. Jusqu'où voyez-vous la responsabilité du client? Comme disait le député de Jacques-Cartier, certaines personnes, que je connais, vont laver leur véhicule peut-être une fois par trois mois, d'autres vont le laver à tous les samedis. J'imagine qu'au bout de cinq ans j'ai

peut-être une chance que celui qui a été lavé tous les samedis ait moins de rouille que celui qui a été lavé une fois par trois mois. Vous ne pensez pas qu'il doit y avoir une certaine responsabilité du client aussi?

Mme Tardif: Oui, et cette responsabilité, on la retrouve normalement dans le texte de garantie. Il doit être utilisé dans des conditions normales.

M. Goulet: Ce sont les tribunaux qui décideront.

Mme Tardif: Oui. Il faut leur laisser de l'ouvrage.

M. Goulet: Une autre petite question. Lorsqu'on parle d'évaluation, on parle d'une feuille. Je m'en vais voir le garagiste et je lui dis: Mon véhicule a un certain problème, veux-tu identifier le problème et me le faire savoir par écrit? Quelle est la nature du problème? Combien cela peut-il coûter pour le réparer? Mais dans le texte de loi — et personne n'a touché cet aspect encore on ne voit pas pour combien de temps l'évaluation va être bonne. Je m'explique. Je vais, cet aprèsmidi, au garage avec mon véhicule automobile et j'ai détecté un problème. J'en parle au garagiste. Il me dit: Tel problème peut coûter telle somme d'argent. D'après moi, de la manière que je l'interprète, il faudrait que je le fasse réparer immédiatement ou dans un délai peut-être de six ou douze heures. Parce que si, entre-temps, je vais à Montréal cette nuit et je reviens demain matin, il se peut que le problème qu'on a évalué aujourd'hui, qui aurait pu coûter \$30 pour le réparer, demain en coûte \$300. Je pourrais donner des exemples. Je pense que vous connaissez le problème mieux que moi. Il n'y a pas de temps. A la minute où le garagiste a fait une évaluation, il est tenu de réparer le véhicule pour l'évaluation qu'il a soumise au client.

Mme Tardif: C'est pour cette raison, d'ailleurs, que nous avons demandé l'identification, dans cette évaluation-là, justement, du nombre de milles déjà parcourus et de la date à laquelle c'est fait. Il y a l'article 159 où il y aurait peut-être avantage à retrouver un délai maximal pour obtenir la réparation à ce prix-là. Il y a également l'article 165 où on parle d'évaluation. C'est bien sûr qu'il n'y a pas de délai de fixé, mais on voyait quand même...

M. Goulet: On devrait permettre, d'après vous, si je comprends bien, au garagiste, de marquer sur son évaluation: Ce prix vaut, si réparé immédiatement ou en dedans de 25 kilomètres, ou quelque chose comme ça? C'est normal?

Mme Tardif: Exactement.

M. Goulet: D'accord, ça va.

Mme Tardif: Oui, faire cette mention.

M. Goulet: Une dernière question, M. le Président. C'est parce que le mémoire est très bien préparé, même long. Vous me permettrez de prendre deux ou trois minutes de plus que mes cinq minutes. A la page 14, vous parlez de l'article 259 et vous dites: "On comprend mal qu'un consommateur n'ait que trois mois, à compter de la découverte de la défectuosité, pour intenter une action basée sur les garanties qui lui sont offertes par la loi."

Lors de mon discours en deuxième lecture, j'avais trouvé que les trois mois étaient très longs, parce qu'il se peut que je découvre aujourd'hui un petit défaut sur mon automobile, et si j'attends trois mois pour prendre action, le petit défaut qui aurait pu être réparé pour \$0.50 va peut-être coûter \$500. Il me semble que vous demandez d'aller plus loin que ça, vous demandez trois mois après la fin de la garantie, je trouve que c'est très exagéré.

Mme Tardif: Pour obtenir une réparation sous garantie, il faut d'abord que j'en donne avis au commerçant, pendant la période de garantie. J'ai avantage à rapporter ce problème, dès que je le connais, au commerçant. Maintenant, si la date pour inscrire l'action est basée sur la date de la découverte de la défectuosité, si je prends votre exemple, j'attends trois mois après la fin de la garantie pour poursuivre le commerçant, c'est illogique, parce que je ne peux pas faire la preuve que je le lui ai demandé, il n'a pas refusé de réparer la voiture. C'est comme ça que, pour nous, ça semblerait plus logique de dire: Il y a la découverte, on tente de le régler et, si on ne s'entend pas, après la fin de la garantie, on a trois mois pour inscrire une action.

M. Goulet: Vous avez parlé de certification mécanique, lorsque deux individus, sans passer par une maison spécialisée, peuvent transiger pour un véhicule automobile, entre eux. C'est la même chose pour un garagiste, certification mécanique — vous dites bien mécanique — et non pas le fameux règlement du Bureau des véhicules automobiles, où ça peut être vérifiable. En allumant les phares d'une voiture, je peux savoir s'il y a un phare qui est brûlé ou si les phares sont bons ainsi de suite. Mais, à propos de la certification mécanique, vous ne croyez pas qu'un garagiste ou même un individu peut vendre un véhicule automobile qui est très bon, il s'en est servi, il fait son affaire, il va numéro un. Mais, au moment où il le vend à une autre personne qui va conduire ce véhicule d'une autre façon, ça peut être un jeune, si le véhicule est conduit normalement à 60 ou 65 milles à l'heure, que le jeune part, s'en va à Old Orchard, roule à 75 ou 80 milles, même s'il n'a pas le droit, vous ne pensez pas que la certification mécanique pouvait être très bonne aujourd'hui et que, demain, peut-être que ce sera moins bon et qu'il y a de la bonne foi de la part de celui qui l'a vendu? Est-ce que vous pouvez admettre ça?

Mme Tardif: Oui.

M. Goulet: Oui?

Mme Tardif: La certification mécanique est la constatation de l'état d'un véhicule à un moment donné. Il doit être daté, on doit indiquer le millage, on doit identifier le véhicule, mais c'est réellement la constatation de l'état du véhicule à un moment donné. Cet état peut changer, selon les circonstances, assez rapidement.

M. Goulet: D'accord. Une dernière question, M. le Président, c'est vraiment la dernière. Lorsque quelqu'un affirme — ce n'est pas moi — que 80% des véhicules dont le totalisateur de kilomètres ou de millage est diminué avant qu'il arrive au garage, par le consommateur lui-même, est-ce que vous avez des chiffres là-dessus ou si c'est une citation erronée?

Mme Tardif: Je ne sais pas si c'est une citation erronée, mais je peux admettre que je n'ai aucun chiffre là-dessus.

M. Goulet: Vous n'avez pas de chiffre. Mais vous êtes au courant que cela se pratique?

Mme Tardif: On est au courant que ça se pratique.

- **M. Goulet:** Cela se pratique. Merci, M. le Président.
- Le Président (M. Dussault): Merci. M. le député de Beauce-Sud.
- M. Roy: Merci, M. le Président. Je veux remercier Mme Tardif, ainsi que M. Dufresne, qui l'accompagne, de nous avoir présenté le mémoire au nom du Club Automobile du Québec. Même si vous me représentez en tant que consommateur, j'aurais quelques questions à vous poser. Auparavant, je veux quand même vous remercier et vous féliciter pour l'excellent mémoire que vous nous apportez et pour certaines précisions, qui ont pour effet d'attirer notre attention sur des points particuliers, notamment en ce qui a trait au vélomoteur. Je pense que Mme le ministre en a sûrement pris bonne note, surtout en ce qui regarde la taxe de vente. Souventefois, nous avons bien des remarques, bien des plaintes de la part des consommateurs dans les résiliations de contrat et il n'y a pas possibilité d'avoir droit de recours pour avoir un remboursement. Je pense que c'est bien que ces deux points soient soulevés

J'aurais deux questions générales à poser. La première concerne l'article 162 de la loi et je remarque que vous n'en faites pas mention dans votre mémoire. L'article 162 se lit comme suit: "Avant d'effectuer une réparation, le commerçant doit fournir une évaluation écrite au consommateur."

Est-ce que le Club Automobile s'est penché sur l'application pratique de cette disposition de la loi, à savoir s'il est possible d'obtenir une évalua-

tion précise pour tous les problèmes qu'une automobile peut avoir avant que les réparations ne débutent?

Mme Tardif: Les seuls problèmes pour lesquels il serait difficile d'obtenir une évaluation précise seraient les problèmes électriques. De façon générale, quand je suis capable de donner l'évaluation précise, c'est parce que j'ai trouvé le problème. Tout le travail est fait. Cela a été trouvé et il reste à le corriger. Il faut quand même que j'aille jusque-là avant de donner une évaluation. Mais il reste quand même la question des réparations électriques où c'est plus difficile.

M. Roy: J'ai rencontré, au cours de la fin de semaine, des garagistes, des spécialistes dans la réparation d'automobiles. Ces derniers m'ont fait part qu'il était assez facile de faire une évaluation lorsqu'il s'agit de la carrosserie de l'automobile. Mais lorsqu'il s'agit d'un problème de moteur, d'un problème de mécanique, il est extrêmement difficile de faire une évaluation. On prend par exemple un problème de transmission, de moteur. Comment un garagiste peut-il faire une évaluation, étant donné que la loi l'y oblige, s'il faut qu'il démonte le moteur pour savoir quelles sont les pièces qui doivent être remplacées?

Mme Tardif: A mon sens, c'est ce qui est prévu à l'article 164. Lorsqu'on doit démonter en tout ou en partie une automobile, à ce moment, on connaît le temps de démontage, on sait combien cela va prendre de temps pour regarder. On doit prévoir également le temps pour remonter. C'est cela qui va être le coût de l'évaluation. Il s'agit d'aviser le client du montant que cela va lui coûter pour faire faire cette évaluation.

M. Roy: J'aimerais avoir l'opinion du Club Automobile là-dessus. L'article 162 pourrait se lire comme suit. "Avant d'effectuer une réparation, un commerçant doit fournir une évaluation écrite au consommateur, si ce dernier l'exige." Est-ce que cela donnerait satisfaction, selon vous, au consommateur?

Supposons que, personnellement, un consommateur quelconque du Québec se présente dans un garage, qu'il est pressé, qu'il a une petite réparation à faire à son automobile et qu'il dit: Fais-moi cette réparation. Il connaît le mécanicien. Cela fait des années qu'il fait affaires avec lui. Il connaît sa compétence, son honnêteté, etc., et il n'y a aucun problème. A ce moment-là, pourquoi le commerçant devrait-il fournir une évaluation écrite, si le consommateur ne le désire pas, puisque cela ne s'impose pas, tout simplement?

Mme Tardif: Je pense que ce cas-là est quand même prévu. Le commerçant peut se libérer de cette obligation, avec une renonciation écrite et signée de la main du consommateur. Il s'agit pour lui d'apposer sa signature, de dire qu'il renonce à l'évaluation. Je pense que, si on le place dans un sens ou dans l'autre, on donne quand même cette

possibilité. Il y a une possibilité de renonciation à l'évaluation.

M. Roy: Je l'avais lu dans la loi, Mme Tardif. Mais ce qui va arriver, sur le plan pratique, c'est qu'il va y avoir des petites formules imprimées au millier et, au moment où un consommateur va se présenter dans un garage pour faire faire sa réparation, ce sera automatique.

M. Bisaillon: Ce serait illégal.

M. Roy: Ce serait illégal, écoutez. Vous savez, lorsque les gens sont pressés et qu'ils se présentent dans des endroits donnés, parfois, ces formules sont extrêmement difficiles à comprendre, d'abord. Il y a plusieurs clauses et on se retrouve, par la suite, avec une situation qui veut que les droits de recours soient beaucoup plus limités qu'ils ne l'auraient été.

Pour quelle raison ne pas prendre une formule plus simple? Pour quelle raison cela ne serait-il pas acceptable, selon vous, de prendre une formule beaucoup plus simple, c'est-à-dire qu'un consommateur ait la liberté d'exiger d'un commerçant une évaluation et qu'à ce moment-là, le commerçant la lui fournisse, s'il l'exige. (11 h 30)

Mme Tardif: Qu'on place l'obligation sur la tête du commerçant ou sur la tête du consommateur, en fait, elle doit être là. Quand vous dites que la signature va se faire automatiquement, presque sans que le consommateur s'en rende compte, il va quand même falloir qu'il écrive lui-même cette renonciation. On n'acceptera pas, d'après le texte de l'article 262, un texte déjà polycopié. Il va falloir que ce soit écrit de la main du consommateur et signé par lui. Il va prendre conscience du fait qu'il renonce à cette évaluation.

M. Roy: Chaque fois qu'un consommateur devra se présenter dans un garage pour faire faire de petites réparations, il devra avoir son crayon, ou en demander un, pour écrire, de sa main, une petite formule pour exempter le mécanicien.

Mme Tardif: Ce n'est pas beaucoup plus que de signer son nom au bas de l'autorisation de faire les réparations.

Mme Payette: Si le député de Beauce-Sud me permettait, je lui expliquerais pourquoi on insiste sur ce point-là, c'est dans un souci d'éducation du consommateur pour qu'il sache à quoi il renonce. Tout le monde, au moment des discours à l'Assemblée nationale, a parlé du besoin d'éducation du consommateur.

M. Roy: Etes-vous sûre que c'est en signant une petite formule qu'on fait son éducation? Je me pose...

Mme Payette: En tout cas, on prend conscience qu'on renonce à un droit qu'on a.

M. **Roy:** J'aurais une autre question. En tout cas, j'ai mes opinions personnelles là-dessus, Mme le ministre, en tant que consommateur. On a quand même des responsabilités ici.

Dans votre mémoire, relativement à l'article 170, à la page 13, concernant la remise de la pièce au consommateur, vous dites: Ne serait-il pas possible de faire en sorte que la remise des pièces au consommateur par le commerçant sort demandée plus expressément par la loi? J'aimerais que vous nous donniez un peu d'explication là-dessus. Parce que, si le consommateur ne veut pas des pièces... Je songe, par exemple, à une personne qui ferait remplacer son moteur d'automobile qui ne veut pas des pièces.

Mme Tardif: D'accord. Si vous vous reportez finalement à ce qu'on recommande, c'est qu'au départ, on doit me les remettre, si je ne les veux pas, je le dis. Là aussi, je vais devoir prendre conscience que c'est moi qui ai refusé ces pièces. Si, par la suite, j'en ai besoin pour les faire examiner, si je ne les ai pas, ce sera ma faute.

Dans l'article, tel que rédigé, au moment où je laisse ma voiture au garage et où je demande de faire la réparation, je dois aviser le garage que je veux avoir mes pièces. Je ne sais pas si je vais avoir mes pièces à ce moment-là. Quand je viens chercher ma voiture, il est possible que je me dise que j'aimerais faire vérifier la pièce qu'on a enlevée sur mon véhicule, peut-être parce qu'à l'essai de ma voiture, je trouve que cela n'a pas corrigé le problème, peut-être que j'ai d'autres raisons de le faire. Je voudrais avoir au moins la liberté de refuser, au moment où je reviens au garage, et non pas devoir demander d'avoir mes pièces au moment où je confie ma voiture pour faire une réparation.

M. Roy: Merci. Je n'ai pas d'autres questions.

Le Président (M. Dussault): Merci, M. le député de Beauce-Sud. M. le député de Viau.

M. Lefebvre: Seulement une petite question. A l'article 161, concernant la réparation d'automobile, on mentionne "... à l'exception d'un travail prévu par règlement", ce sont principalement les travaux d'entretien, comme les courroies de ventilateur, etc. Il y a aussi les freins. Votre association préférerait-elle qu'on donne toute la liste des exceptions ou est-ce que vous voyez plutôt d'un bon oeil que ce soit un montant global, \$50 ou \$100, et qu'à ce moment-là, on doive changer les freins, si cela coûte plus cher que \$100, en étant obligé de faire une évaluation?

Mme Tardif: Du côté du travail à effectuer, si on fait une exclusion par genre de travail ou par pièce, cela peut devenir très fastidieux et très lourd. Si on procède par un montant, il y a quand même le danger de l'indexation. Je pense qu'il faut peut-être essayer de trouver un moyen terme, c'est-à-dire quelque chose qui va s'indexer par lui-

même, une formule basée par exemple sur le tarif horaire qui est demandé dans des concessions. Si on dit: Pour toute réparation qui va coûter plus de quatre fois le tarif horaire, pièces et maind'oeuvre, on va demander une évaluation écrite. Je pense qu'il y a moyen de trouver une formule qui va s'indexer automatiquement au coût de la vie.

M. Lefebvre: Vous aimeriez mieux un montant fixe gu'une liste?

Mme Tardif: C'est beaucoup plus facile que de procéder par exeption parce que, si on nomme un certain nombre de pièces, on sait que, du côté des développements techniques, il y a des changements. Ce qu'on va mettre là. cela va probablement changer aussi avec les années. Ce ne seront plus les pièces qui vont demander le plus de répartitions. Ce serait plus facile de procéder par montant.

M. Lefebvre: Merci.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Gatineau.

M. Gratton: M. le Président, très brièvement. J'aimerais revenir, même si c'est un détail, à l'article 170, sur l'obligation que vous suggérez d'inclure pour le commerçant ou le garagiste, de remettre la pièce changée, parce que vous dites: Doit remettre. Vous convenez que cela pourrait vouloir dire que si on a dû remplacer le moteur, le consommateur devrait en prendre livraison, qu'il le veuille ou non. Puis-je vous suggérer que l'effet que vous recherchez est peut-être de vous assurer que le consommateur a la pièce s'il le désire, alors, on pourrait reformuler, à ce moment, l'arti-cle 170. Au lieu de dire: Si le consommateur l'exige au moment où il prend livraison de la voiture. A ce moment, cela répondrait à vos appréhensions et cela ne créerait pas de situations où un consommateur serait pris avec le trainarrière de sa voiture, par exemple, qu'on aurait remplacé et dont il ne saurait quoi faire.

Mme Tardif: Non, c'est pour cela, d'ailleurs, qu'on avait demandé d'ajouter le paragraphe 4 où on disait que, si le consommateur renonce à cette remise lorsqu'il prend livraison du véhicule, on lui donnait quand même la possibilité de ne pas prendre livraison de cette pièce s'il n'était pas intéressé à l'avoir.

M. Gratton: Vous convenez que, si le consommateur avait la possibilité de l'exiger au moment où il prend livraison de la voiture réparée, cela répondrait tout aussi bien. Quant aux garanties, vous soulignez dans votre mémoire les différences ou le non-sens d'une voiture dont la garantie, sous forme usagée, serait plus onéreuse que celle au moment de sa livraison comme voiture neuve. C'est le cas des motocyclettes, en passant, où,

selon la loi, si une motocyclette est vendue en dedans de deux ans et avant 40 000 kilomètres, on lui attribuerait une garantie de six mois ou 10 000 kilomètres, alors que si on la vend neuve, cette motocyclette, le manufacturier ne donne une garantie que de six mois ou 8000 kilomètres, ou peut-être même seulement trois mois. Vous suggérez de faire une nouvelle rédaction pour les alinéas a), b) et c) de l'article 157; est-ce que, si nous vous proposions plutôt de tout simplement laisser tomber cette catégorisation des voitures usagées et de créer une obligation, une exigence pour le commerçant de donner une garantie sans la définir, on ne respecterait pas mieux, selon vous, la liberté du consommateur d'obtenir une voiture avec une garantie qui lui convient ou pas, mais à un prix qui lui convient ou pas également, plutôt que d'encarcaner le commerçant à donner des garanties très précises qui, vous le dites vousmêmes, ne sont pas acceptables à l'occasion et qui, forcément, vont lui coûter beaucoup plus

Mme Tardif: Les garanties qui sont offertes dans l'article 157, comme je le disais tout à l'heure, peuvent être quand même identifiables à des choses qui existent sur le marché. On connaît le coût de garanties de ce genre. Jusqu'à 80 000 milles, il y a possibilité de réassurer ces garanties pour un montant qui nous paraît quand même normal. A ce moment, je ne vois pas pourquoi... Du côté des motocyclettes, je dois dire que je connais cela pas mal moins, mais du côté des véhicules automobiles, je serais d'accord pour accepter qu'une garantie comme celle-là soit normale. Je pense qu'il est beaucoup plus facile pour le consommateur d'avoir une garantie qui est connue, qui est fixe et qui est la même, de façon générale; qu'il ait au moins cela. Cela évite l'interprétation peut-être des paroles des vendeurs, mais si vous obligez seulement à donner une garantie, la garantie peut être plus ou moins longue, plus ou moins complète. Il y aura quand même une garantie. Ici, on arrive avec des normes fixes qui sont facilement identifiables pour le consommateur.

M. Gratton: Je suis complètement d'accord avec vous, sauf que, pour ma part, le point que j'essaie de faire ressortir, c'est qu'on pourrait, quant à ça, donner une garantie de cinq ans et de 100 000 kilomètres à toute voiture, et j'imagine que ce serait possible pour le commerçant de donner cette garantie, moyennant un prix, un coût quelconque.

Ce que j'essaie de faire ressortir, c'est que, finalement, le consommateur, on veut bien le protéger, oui, mais il faut quand même que le consommateur ait les moyens de se payer cette protection. C'est cette liberté que je voudrais lui laisser et que je suggère qu'on pourrait lui laisser en créant l'exigence minimale d'une garantie, sans la définir — une garantie positive, d'ailleurs — et, à ce moment-là, si je comprends bien, vous ne seriez pas satisfaite de ca?

Mme Tardif: Non. Il y a deux points là-dedans. Quand on parle de garantie, le maximum de garantie qu'offre l'article 157, c'est six mois, or, cette garantie est déjà offerte. Je donnais tantôt l'exemple de la compagnie Wynn's. Elle offre une garantie sur le moteur et le rouage d'entraînement de douze mois, 12 000 milles, à partir de \$165. Ce sont quand même les pièces mécaniques qui coûtent le plus cher en réparations. Cette garantie est offerte pour tout véhicule qui n'a pas atteint 80 000 kilomètres. C'est ce qui est demandé dans la loi. C'est pour ça que je dis que c'est identifiable comme coût. Ce sont les pièces majeures de mécanique. C'est déjà offert sur le marché par une compagnie donnée. On sait ce que ça va coûter et on trouve que c'est avantageux.

M. Gratton: M. le Président, en terminant, je dirais simplement que, là où Mme Tardif nous parle de la nécessité de faire en sorte qu'il y ait moins de possibilités de faire des interprétations quant aux garanties, il me semble que ça devrait s'appliquer encore plus à l'interprétation de la loi elle-même. J'entendais Mme Tardif, tantôt, dire au député de Bellechasse que la définition des mots "abusif" et "raisonnable" pourrait être laissée aux tribunaux. Je vous avoue que, quant à moi, je préférerais de loin qu'on fasse en sorte que la loi qu'on adoptera ici se prête le moins possible aux interprétations. Je n'ai rien contre les avocats, mais je ne vois pas pourquoi on leur créerait du travail en surplus.

Le Président (M. Dussault): Merci, M. le député de Gatineau.

M. le député de Drummond.

M. Clair: M. le Président, je ferais d'abord un commentaire, justement sur ce que vient de dire le député de Gatineau, relativement à l'usage des mots "raisonnable" et "abusif". Je tiens bien à préciser que l'utilisation dans la législation québécoise d'un mot comme celui de "raisonnable", ce n'est vraiment pas nouveau, parce que, dans le Code civil, par exemple, qui date de 1866, il y a beaucoup de jurisprudence sur le mot "raisonnable". Jusqu'à maintenant, pour le délai de prescription en matière d'action dite rédhibitoire ou à l'enconnectraces charantieren pour alla uten oblie, par ment les mots "avec diligence raisonnable". Il y a également la notion de bon père de famille, qui est peut-être un peu démodée, mais qui, en tout cas, est encore très réelle, qui a fait l'objet d'une interprétation très large par nos tribunaux, qui ont quand même un rôle à jouer.

Quant à moi, je suis d'accord avec le député de Gatineau, à savoir que, autant que faire se peut, on doit prévoir des situations précises, sauf qu'une loi, quelle qu'elle soit, même une loi de protection du consommateur, à mon sens, ne pourra jamais régler chacun des cas, prévoir des dispositions pour régler, dis-je, chacun des cas. Les tribunaux doivent interpréter la loi et il faut leur laisser une certaine discrétion à ce point de

Mon point était simplement de dire que, finalement, ce n'est pas tout à fait nouveau. Cela date depuis que le Québec fait de la législation dans le domaine.

M. Gratton: Le député de Drummond me permettra sûrement de lui dire...

M. Clair: Oui.

M. Gratton: ... que lui, étant avocat, il peut facilement s'exprimer ainsi. Moi, ne l'étant pas, je préférerais de loin ne pas avoir à attendre un an ou deux pour que ma cause passe en cour, comme c'est le cas présentement.

M. Clair: Oui, mais le piège...

M. Gratton: C'est peut-être une des raisons pour lesquelles les cours sont bondées.

M. Clair: Le piège, M. le Président, de vouloir légiférer trop précisément, c'est qu'à légiférer à la pièce, on finit peut-être par couvrir un cas, deux cas, mille cas particuliers, mais une loi doit viser l'ensemble des situations. Je partage l'inquiétude du député de Gatineau, mais c'est toujours un danger.

C'était un commentaire que je voulais faire. Un deuxième, c'est relativement à la définition d"automobile" et à l'exclusion des vélomoteurs.

Je pense qu'on a pris bonne note de la prétention du Club Automobile. Cependant, juste la limite de ça, c'est que les normes applicables aux automobiles en vertu du projet de loi ne sont absolument pas les mêmes qu'on peut appliquer aux vélomoteurs. Je prends simplement pour exemple l'article 171, qui dit qu'une réparation à un véhicule automobile est garantie pour trois mois ou 5000 kilomètres selon le premier terme atteint. Ce sont peut-être des chiffres qui ne correspondraient pas réellement aux besoins des consommateurs de vélomoteurs.

Mon point, c'est simplement de dire que si on inclut le vélomoteur dans la définition de l'automobile, je pense que cela nécessite une réécriture de tout ce qui concerne, ou à peu près tout ce qui exemple les véhicules d'occasion, parce que cela ne pourrait véritablement pas... On ne peut véritablement pas appliquer les mêmes normes.

Maintenant, relativement à la date de mise en marché, à l'article 157 du projet de loi, vous manifestez un désaccord relativement à l'utilisation de la notion de date de mise sur le marché, dans le sens où c'est entendu dans le projet de loi relativement à toute une série de véhicules automobiles. Si je comprends bien votre point de vue, seriez-vous d'accord pour dire que, si on pouvait appliquer la notion de date de mise en service, de mise sur le marché d'un véhicule donné, de chaque véhicule, et non pas la date de mise en marché d'une série de Honda 1974, par exemple, premièrement, pensez-vous que cela serait satisfaisant et, deuxièmement, pensez-vous que c'est possible que le critère soit la date de mise en marché de chacun des véhicules? Je pense que cela a déjà été soulevé par le député de Rouyn-Noranda.

En ce qui concerne la garantie, la prescription de trois mois, j'aimerais simplement souligner que, s'il est exact qu'un individu qui découvrirait un vice sur son automobile au bout de la troisième journée... Je partage l'avis du député de Bellechasse lorsqu'il a dit que l'acheteur a quand même une certaine responsabilité. Il ne doit pas non plus laisser se détériorer le véhicule en négligeant d'exercer ses recours, entraînant ainsi des frais supplémentaires...

- M. **Saint-Germain:** Je vois que le temps passe et je ne veux pas non plus être désagréable pour le député, mais il me semblait qu'on ne devait pas faire de commentaires.
- M. Clair: Je suis en train de poser une question.
- **M. Saint-Germain:** C'est libre à vous de décider, mais, si on fait des commentaires, on fait des commentaires et, si on n'en fait, on n'en fait pas.
- M. Clair: Je suis en train de poser une question.
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, j'ai remarqué que M. le député de Drummond en était à sa deuxième question. Notre invité aurait à répondre à deux questions.

Mme Payette: Pourriez-vous me signaler le nombre de minutes que j'ai utilisées, M. le Président?

Le Président (M. Dussault): Oui, cinq minutes Mme le ministre.

M. Clair: Je continue ma question relativement au délai de prescription pour les garanties. J'étais simplement à établir le préambule de ma question. Si c'est exact qu'un individu découvre un vice caché, par exemple, au bout de deux jours, et n'a que trois mois pour exercer son recours, d'une part, je disais que je partage l'inquiétude du député de Bellechasse en disant que l'acheteur a une responsabilité, je partage cette inquiétude, mais il faut également voir le fait que, si je découvre le vice caché, cependant, au bout de cinq mois et 29 jours, là encore, j'ai trois mois de délai pour exercer mon recours. C'est finalement peut-être davantage sur le délai de prescription comme tel qu'on pourrait discuter, de l'allonger à quatre mois, à cinq mois ou à six mois, mais il me semble, à première vue, que de dire qu'on a trois mois à la fin de la garantie qui, dans l'exemple que vous donniez est de six mois, finalement, cela a pour effet direct de prolonger la garantie de neuf mois et de mettre le garagiste dans une situation où le défaut a été découvert le lendemain de l'achat du véhicule, où on lui

apporte le véhicule assez tard et où, finalement, il est pris pour supporter des coûts plus importants, et même au désavantage du consommateur.

Vous comprenez ma question?

Mme Tardif: Oui.

M. Clair: Merci, M. le Président.

Mme Tardif: Pour répondre à votre première question, la date de mise sur le marché comme la date de mise en service, pour nous, ce n'est pas facilement identifiable. Si le véhicule change de mains plusieurs fois, avant de retrouver la première date de mise en service, il faudra que je me réfère soit à la première immatriculation, soit encore au fabricant qui doit garder un registre de mise en service de ces véhicules.

Si j'utilise la date de fabrication qui est inscrite sur le véhicule, j'ai des dates qui ne seront pas uniformes pour chacun des véhicules, des dates qui tiennent compte du moment de la fabrication, parce que le véhicule qui est fabriqué au mois d'août 1977 et qui s'appelle modèle 1978 peut avoir moins de valeur que celui qui est fabriqué au mois de juin 1977 et qui s'appelle également modèle 1978.

Il y a quand même une différence d'utilisation de presque un an entre les deux. Alors, si on utilise la date de fabrication, on a quelque chose de concret qui est identifiable sur chacun des véhicules et qui est facilement repérable par le consommateur.

M. Clair: Mais il me semble que cela a quand même comme conséquence de réduire les avantages que peuvent avoir les consommateurs à acheter un véhicule neuf, mais dont l'année de fabrication est l'année précédente, dans le sens que, par exemple, on dit, à la catégorie A, une automobile est de la catégorie A lorsqu'au plus deux ans se sont écoulés depuis la date de la mise sur le marché. Si je lis, à la place, depuis la date de la fabrication par le manufacturier, il me semble que je raccourcis...

Mme Tardif: Cela dépend. Il y a la moitié des consommateurs pour qui vous allez raccourcir le délai et, pour l'autre moitié, vous allez l'allonger. Celui qui a acheté son véhicule dès la sortie des modèles au mois de novembre, par exemple, c'est bien sûr qu'il va avoir un véhicule qui a été fabriqué au mois d'août. Les deux ans vont être écoulés plus rapidement que pour le véhicule qui a été fabriqué au mois de juin ou juillet. Mais dans un cas comme dans l'autre, il y a quand même un consommateur quelque part qui n'a pas le maximum de ce qui est permis.

Si je reviens à votre deuxième question, le recours sur les délais de prescription, je vois deux choses là-dedans. Quand je parle de garantie sur un bien, il y a d'abord la période de garantie où je puis me prévaJoir vis-à-vis du commerçant d'une garantie qu'il m'a offerte. Je fais une demande de réparation. Il me semble de bonne guerre de lui

permettre de réparer le bien qu'il m'a vendu et, avant de penser à m'adresser aux tribunaux pour qu'il corrige ce bien, l'efficacité ou le bon fonctionnement du bien, je pense que je dois au moins lui permettre de venir à bout du problème. C'est pour cette raison que je fais une distinction entre la date où je m'aperçois du problème et la date où finit la garantie. Prenez le cas que vous donniez, tout à l'heure, du véhicule qui est garanti pour une période de six mois. Je découvre un problème au bout d'un mois. J'ai trois mois pour demander la réparation. Au bout de cette période, si la réparation n'est pas faite, qu'est-ce qui me reste à faire? C'est d'aller directement au tribunal. Si je découvre un autre problème pendant le reste de ma garantie sur mon véhicule, vous pensez que le commerçant va être d'accord de réparer ce nouveau problème sous la garantie? Il va attendre que je fasse la même chose et que je porte celui-là aussi devant les tribunaux. Je suis encore dans une période d'un consentement entre les parties pour qu'on corrige les problèmes qui affectaient le bien vendu. Je me dis que ce serait préférable d'attendre finalement passé cela.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie. Je n'ai pas d'autre intervenant. Mme le ministre, pour conclure.

Mme Payette: Je veux simplement remercier les représentants du Club Automobile de Québec qui, non seulement on fait un travail valable, mais je pense que déjà certaines de leurs suggestions préalables avaient été intégrées au projet de loi. Comme je le disais, plus tôt, nous allons étudier les conséquences de leurs propositions et, éventuellement, retenir ce qui nous paraît possible de retenir. Merci beaucoup.

Le **Président** (M. **Dussault):** M. Dufresne.

- M. **Dufresne:** Je voudrais conclure en faisant remarquer à Mme le ministre que l'expert en automobiles, au Club Automobile, c'est une femme
- M. Saint-Germain: Permettez-moi, M. le Président, de remercier nos invités qui nous donnent un point de vue valable que nous saurons considérer en temps et lieu. Merci.
- Le Président (M. Dussault): Je remercie le Club Automobile du Québec pour son apport aux travaux de cette commission. J'invite l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec à prendre place devant la commission. Pendant ce temps, je voudrais faire remarquer que durant la matinée, sont arrivées dans l'ordre, la Corporation des électroniciens du Québec et la Coopérative des consommateurs de Montréal.

Est-ce que l'Association des marchands d'automobiles est toujours présente? S'il vous plaît. Aiors, je demande au porte-parole du groupe de se présenter et de nous présenter ses collègues.

Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec

M. Moussette (Charles): M. le Président, Mme le ministre, madame et MM. les députés, je m'appelle Charles Moussette. Je suis président de l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec. J'ai à mes côtés, à ma gauche immédiate, M. Frank Williams, marchand de General Motors, de Hull, membre de notre comité exécutif, ex-président de notre association et à sa gauche, M. Denis Demers, directeur général de l'APMA. A mon extrême droite, M. Jean-Paul Lambert, marchand Ford de Saint-Hyacinthe, également membre de notre exécutif et, à sa gauche, M. Jean-Guy Thibault, marchand General Motors de Rouyn, premier vice-président de notre association provinciale. A sa gauche et à ma droite immédiate, notre procureur, Me Louis Vaillancourt.

L'APMA regroupe 825 marchands...

Le Président (M. Dussault): M. Moussette...

M. Moussette: Oui.

Le Président (M. Dussault): J'aimerais que vous... Je croyais que vous aviez commencé à nous faire part de votre mémoire, de toute façon, je m'excuse de vous couper la parole. Compte tenu de la longueur assez considérable de votre mémoire, je suis forcé de vous demander de nous résumer, le mieux possible, la pensée de votre association.

M. Moussette: D'accord, M. le Président.

M. Saint-Germain: M. le Président, je viens de prendre connaissance de ce mémoire, c'est-à-dire qu'on vient de me le livrer ce matin, je viens de l'avoir. Si, en plus, on doit limiter les gens qui représentent les marchands d'automobiles du Québec... Qu'ils prennent donc le temps et qu'on leur dise donc de nous dire ce qu'ils pensent du projet de loi, tout simplement.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, je tiens à vous faire remarquer que lorsqu'on fait l'étude des mémoires, après la première lecture à l'Assemblée nationale, nous donnons aux groupes qui viennent nous visiter, nous faire part de leur pensée, vingt minutes pour exposer. C'est l'habitude des travaux des commissions parlementaires. Je tiens à vous faire remarquer que dans le cas qui nous préoccupe maintenant, nous sommes après la deuxième lecture et que les propos de nos membres, des visiteurs qui viennent témoigner à cette commission doivent porter sur les modalités du projet de loi.

M. Saint-Germain: C'est ça...

Le Président (M. Dussault): Oui, je conviens avec vous, M. le député de Jacques-Cartier, que c'est important; les règles ne sont pas très bien établies dans notre règlement quant aux travaux, après la deuxième lecture. Nous avons essayé, au début des travaux de cette commission, d'établir des règles. Vous n'avez pas donné votre assentiment...

M. Saint-Germain: Non, M. le Président, ça fait trois fois que vous le dites, tout le monde le sait, c'est vrai. Et je ne regrette rien, à part ça.

Le Président (M. Dussault): Je tiens à faire remarquer que ce n'est pas moi qui le faisais remarquer, mais vous, en réagissant à mes propos. Je ne fais que demander ce que je demande à chacun des groupes qui viennent nous voir, d'être le plus bref possible. Nous avons tenté, au début de nos travaux — je pense que ces personnes étaient présentes au début de nos travaux, donc je pense qu'elles ont compris le message, je vais quand même le répéter pour le bénéfice de M. le député de Jacques-Cartier — de réduire le temps de présentation à dix minutes et, au forçail, à 15 minutes. Dans ce sens, il m'apparaît difficile de faire vraiment une lecture de votre mémoire en dix ou quinze minutes, même pas en vingt minutes.

Alors, c'est dans ce sens que je vous demande, à titre de président — c'est mon rôle — d'essayer de résumer le plus possible. Je vous remercie à l'avance de votre collaboration.

M. Moussette: M. le Président...

Le **Président** (M. **Dussault):** Un instant, s'il vous plaît.

M. Gratton: ... si on me permet, j'aimerais faire une suggestion. On pourrait facilement se dispenser des deux premières pages qui sont des informations d'ordre général sur l'association même. Quant à moi, vous l'avez dit vous-même, il s'agit d'une étude des modalités, donc des articles. Je verrais mal que l'association ne nous fasse pas au moins lecture de chacun des points et n'élabore sur chacun des points contenus dans le mémoire. Ce ne sera peut-être pas nécessaire d'en faire la lecture intégrale, mais il me semble qu'on devrait toucher tous les points que veut soulever l'association, autrement, on ne s'y retrouvera plus.

Mme Payette: M. le Président...

Le Président (M. Dussault): Oui, Mme le ministre.

Mme Payette: Si on ne perdait pas de temps à en discuter, comme il resterait 18 pages et qu'il est bien connu que pour quelqu'un qui sait lire, ça prend environ une minute par page, ça ferait 18 minutes.

Le Président (M. Dussault): Nous faisons confiance aux représentants de l'Association provinciale des marchands d'automobiles; je laisse la parole à M. Moussette.

M. Moussette: M. le Président, nous allons résumer succinctement notre mémoire, nous ne le lirons pas. Nous allons vous présenter ce qu'il y a dedans et on espère, de cette façon, obtempérer à vos demandes. Cependant, juste avant, pour une question d'appréciation de notre crédibilité, M. le Président, j'aimerais souligner que nous représentons 95% des marchands concessionnaires de la province, soit environ 825 marchands.

Ce qui distingue nos marchands des marchands qui ne sont pas membres de notre association, c'est que, pour être concessionnaire, il faut avoir un investissement considérable, c'est-àdire être engagé à long terme et être intéressé à des politiques de long terme, dans nos entreprises

Comme conséquence, M. le Président, notre association est d'accord avec le principe de la loi et nous devons féliciter les députés, tant du parti ministériel que de l'Opposition, pour leur grande participation pour faire la lumière sur la question.

Nous avons travaillé de près avec M. Meunier et ses collaborateurs ainsi que Mlle Messier, et je dois en profiter pour dire que nous avons eu une excellente collaboration et que nous sommes très satisfaits de ces relations.

Nous avons également collaboré à présenter au ministre des Transports un mémoire qui rejoint un peu le but de votre loi, soit l'examen de certains véhicules d'occasion et l'instauration d'un système de certificats de conformité mécanique, et, deuxièmement, pour l'établissement de la réévaluation des critères d'admissibilité aux commerces et l'octroi des permis qui devrait être, selon nous, plus sélectif, afin d'éloigner de notre commerce certains opérateurs indésirables.

Nous avons, en plus, effectué des études de marché, genre sondage, sur l'image du marchand et ce qu'on doit en faire, et on est prêt à en faire part au gouvernement.

Nous avons également un sondage sur ce à quoi le consommateur s'attend de nous, comme association, et sur ce à quoi le consommateur s'attend de vous, madame et messieurs, et nous sommes également prêts à vous en faire part.

Sans plus tarder, j'aimerais céder la parole à Me Vaillancourt, qui a étudié les lois du même genre en Amérique du Nord. Il les a toutes passées, selon ce qu'il nous dit. Il est l'artisan principal de notre mémoire.

Sans plus tarder, Me Vaillancourt.

M. Vaillancourt (Louis): Merci, M. Moussette. M. le Président, Mme le ministre, MM. les députés. Au tout début, nous allons nous efforcer de nous conformer aux directives de la commission en résumant le plus possible les dispositions que nous retrouvons dans notre mémoire.

Parlons des principales dispositions au niveau de l'article 1, qui traite de l'interprétation. Présentement, il y a au niveau de cet article plusieurs définitions qui ne sont pas complètes pour ce qui nous concerne, et qui ont donné peut-être naissance, par le passé, à certains litiges devant les tribunaux.

Nous vous recommandons de donner des définitions plus précises, plus particulièrement aux fins d'automobile, automobile d'occasion, consommateur et commerçant. A plusieurs occasions, nous avons mentionné que la définition de "commerçant" n'était pas insérée au projet de loi sur la protection du consommateur ou encore aux lois antérieures. Malheureusement, la loi québécoise, à notre connaissance, est une des seules lois, en Amérique du Nord, au niveau de la protection du consommateur, où on ne donne pas de définition du mot "commerçant". Ce que nous voulons, c'est précisément de permettre que ce point soit éclairci.

D'autre part, au niveau du consommateur, et, en cela, on retouche d'une certaine façon les commentaires qui ont été dits précédemment, on voudrait que l'expression "consommateur" soit définie, pour que ce soit une personne physique, et qu'on s'entende pour dire que le consommateur, c'est la personne qui fait des achats de consommation, et non pas pour des fins commerciales, comme on a pu le voir à la suite des jugements récents qui ont été rendus au Québec.

Nous avons longuement entendu parler précédemment, du problème relatif à la vente d'automobiles usagées entre consommateurs. Les prétentions de l'association ont toujours été que la vente d'automobiles usagées, qu'elle soit entre consommateurs ou entre consommateur et commerçant, soit assujettie à la Loi de la protection du consommateur.

Nous n'avons pas, à ce moment-là, eu de réponse favorable de la part du ministère, mais nous prétendions, à l'occasion, que 60% des ventes d'automobiles d'occasion étaient faites entre consommateurs.

Or, à la suite d'un sondage que nous mettrons à la disposition de la commission, si elle le veut bien, sondage qui a été réalisé les 16, 17 et 18 novembre, nos chiffres sont précisément que 58% des ventes sont réalisées entre consommateurs. D'autre part, quant à savoir si les consommateurs veulent présentement que la Loi sur la protection du consommateur s'applique autant au consommateur qu'au commerçant, nous avons une proportion de 63% des consommateurs qui veut précisément que cette loi s'applique à toutes les dispositions.

Nous croyons que c'est excessivement important qu'on tienne compte de ces recommandations de l'association, parce que le consommateur qui vend son véhicule est encore plus compétent à connaître l'état de son véhicule, que le commerçant qui le prendra simplement pendant quelques jours dans sa cour et qui le revendra.

D'autre part, le reliant à l'assujettissement des ventes entre consommateurs à la Loi sur la protection du consommateur, nous revenons sur le certificat de conformité mécanique. Le certificat de conformité mécanique a fait l'objet de réclamations, de recommandations par notre association de longue date, tant devant cette commission que devant le ministère des Transports. Il est impérieux, pour la sécurité de tous les automobi-

listes à travers le Québec, qu'ils soient consommateurs ou commerçants, que, précisément, dans le moment, on ait une loi qui soit en vigueur et qui soit en application relativement à un certificat d'inspection mécanique, un certificat d'inspection mécanique qui ne s'arrêtera pas exclusivement aux phares, à la carrosserie, mais un certificat d'inspection mécanique qui couvrira l'inspection de tout le véhicule et qui permettra ou non sa circulation sur les routes.

Présentement, au Québec, à notre connaissance, nous sommes une des seules provinces, si l'on prend, par exemple, l'Ontario, qui a un certificat de conformité mécanique... Dans notre mémoire, on vous réfère précisément à ce certificat de conformité mécanique où les spécifications sont données en Ontario et l'on requiert, de même que plusieurs associations de consommateurs, que ce certificat de conformité mécanique soit mis en vigueur non pas d'une façon restrictive, mais d'une façon large, qu'il s'applique à toutes les automobiles qui sont présentement en circulation au Québec et non pas qu'on fasse des secteurs.

D'autre part, nous avons noté, dans l'avantprojet qui avait été soumis au niveau de la vente d'automobiles, qu'à ce moment-là, on supposait, c'est-à-dire qu'on prétendait qu'il y avait plusieurs ventes qui étaient faites entre courtiers. Malheureusement, au projet de loi no 72, on ne retrouve pas cet article qui assujettit les ventes faites par des courtiers. Lorsqu'on parle de ventes faites par des courtiers, on parle de bonshommes qui se servent de leur terrain de stationnement, on parle aussi des gens qui se servent des petites annonces pour effectuer, moyennant rémunération, des ventes entre consommateurs. Ces ventes doivent tout de même être assujetties à la Loi sur la protection du consommateur pour ne pas permettre à n'importe quelle personne de frauder le consommateur.

D'autre part, au niveau des garanties, aux articles 33 et suivants, l'on mentionne que des garanties sont accordées relativement à la durée et à l'usage. Ces garanties sont accordées présentement par le manufacturier. Le commerçant, il ne faut pas l'oublier, c'est un consommateur du manufacturier, comme le consommateur est un consommateur du commerçant. Présentement, il faut se rappeler que le commerçant se retrouve dans une situation entre les deux. Dans le moment, sauf par les articles 36 et 37 et par les articles 40, 41 et suivants, on oblige le commerçant à remplir l'obligation du manufacturier advenant que celui-ci ne la remplit pas, même si le manufacturier a le recours en vertu de l'article 52.

Ce qui peut exister présentement, c'est que, bien entendu, le consommateur fera affaires directement avec le commerçant qui est une personne qui est plus directement en affaires avec lui. Le commerçant, à ce moment-là, se trouvera dans l'obligation de remplir l'obligation du manufacturier. Bien entendu, le commerçant, ce n'est pas lui qui a fabriqué le bien; il est un consommateur, comme on vous le disait précédemment, vis-à-vis du manufacturier. Ce sur quoi on attire votre

attention à ce moment-là, c'est sur des dispositions de la loi de la protection du consommateur qu'on trouve à l'extérieur du Québec et à l'extérieur du Canada — on n'en a pas trouvé au Canada - mais sur des dispositions dont les gens de l'Office de la protection du consommateur s'inspirent beaucoup, à notre connaissance, au niveau de la loi de la protection du consommateur de la Californie. Il y a précisément des dispositions de cette nature, dispositions que nous citons dans notre mémoire et nous vous en donnons la référence, d'autre part, pour permettre que le commercant ait un recours contre le manufacturier advenant qu'il soit obligé de respecter la garantie du manufacturier qui n'aura pas d'emplacement au Québec.

A ce moment-là, le commerçant aura un recours pour le coût, les pièces, la main-d'oeuvre et, d'autre part, un profit raisonnable. Nous considérons que ces dispositions sont importantes à insérer au niveau de la Loi sur la protection du consommateur, étant donné qu'on rend le commerçant aussi responsable que le manufacturier en vertu de la loi.

D'autre part, plusieurs commerçants à travers la province de Québec vendent des véhicules automobiles de la façon qui est communément appelée "as is", "telle quelle". Ce que nous réclamons présentement, c'est que ces véhicules sont parfois vendus à des consommateurs qui profitent de la situation pour rafistoler leur véhicule, bricoler, quelles que soient les circonstances. Que ces véhicules soient permis.

Encore une fois, nos recommandations veulent que le consommateur soit avisé, que le commerçant ait l'obligation précise et spécifique d'aviser le consommateur que ces ventes sont faites sans aucune garantie, que ces ventes sont faites à ses propres risques et que le commerçant n'encourt aucune responsabilité, mais que ces ventes soient permises, alors que présentement, le projet de loi 72, malheureusement, ne permet pas ces ventes. Nous considérons que ces ventes, bien des fois, sont à l'avantage du consommateur qui en profitera pour bricoler sur un véhicule pendant ses soirées, ou encore, la fin de semaine, et par la suite, le consommateur aura l'obligation d'éliminer certains coûts.

D'autre part, au niveau de l'article 49, pour ce qui est de la durée de validité, on mentionne que le consommateur devrait avoir un véhicule garanti audelà d'une certaine période pour éviter les ambiguïtés qui peuvent se produire au niveau de la période de garantie qui est accordée au consommateur. A partir de certaines périodes, 72 heures, bien entendu, que le commerçant soit obligé de prolonger la garantie.

Au niveau des contrats conclus par commerçants itinérants, nous nous référons aux dispositions du règlement 2.20 de la Loi de la protection du consommateur, la loi 45, pour s'assurer que toutes les ventes conclus par des marchands d'automobiles soient exonérées des dispositions relativement au contrat conclu par un commerçant itinérant

D'autre part, à l'article 72, au niveau des frais du

délai de résolution, le projet de loi no 72 instaure un élément nouveau, à savoir le délai de résolution qui devrait être prévu lors de contrat de prêt d'argent, ou encore de contrat de frais de crédit. Nous sommes dans une situation particulière au Québec, croyons-nous. Nous vous donnons un exemple dans le mémoire. On parle du consommateur qui achète un véhicule automobile, dans le moment, d'un marchand de Rouyn, alors qu'il est domicilié à Lebel-sur-Quévillon. A ce moment, on parle d'une distance d'au moins 150 milles. Le marchand d'automobiles qui vend ce véhicule automobile à crédit ne pourra pas courir le risque de le laisser en circulation pendant au moins 48 heures et que l'automobile, par la suite, lui soit rapportée à ses propres risques. Donc, qu'est-ce qui se produira pratiquement? Le commercant d'automobiles prendra le véhicule, le laisseradanslacouretdiraanotre concitoyen de Lebel-sur-Quévillon qui est venu à Rouyn: Voudrais-tu retourner à Lebel-sur-Quévillon, et par la suite, revenir après 48 heures pour prendre possession du véhicule? Lorsqu'on parle de délai de résolution, nous ne croyons pas que l'achat de véhicule automobile doive être assujetti à ces dispositions.

D'autre part, au niveau de l'article 141, lorsqu'on parle de requêtes au tribunal, on a modifié présentement l'ancien article 38, lorsqu'on parlait de la moitié de l'obligation et des deux tiers de l'obligation. Nous vous suggérons de revenir présentement aux dispositions du bill 45 qui mentionnait que le consommateur devait avoir acquitté les deux tiers de son obligation avant de faire une requête au tribunal. La seconde partie de notre mémoire est relative au contrat d'automobile, aux frais de réparation, plus particulièrement. L'article 149 ne permet pas, contrairement à l'article 47, que certains frais de réparation soient exigés par le commerçant d'automobiles. Lorsqu'on parle de frais de réparation, nous croyons qu'il devrait y avoir des spécifications relativement à la nature de cette garantie qui doit être accordée.

D'une part, le consommateur devrait être obligé d'aviser le commerçant qu'il y a une panne présentement, avant qu'il n'encoure des frais qui, peutêtre, seront hors de proportion avec l'obligation que le commerçant pourrait avoir. D'autre part, que cette obligation de remorquage à l'article 149 soit limitée à un district de 50 kilomètres de la place d'affaires du concessionnaire, d'une part.

D'autre part, lorsqu'on parle de frais de remorquage, que ce soit limité aux frais de remorquage sur les chemins publics, tels que définis dans la Loi sur l'assurance automobile. Par exemple, un consommateur qui prend son véhicule, à un moment donné, pour aller faire, disons, 50 milles dans le bois et endommage son véhicule à cette occasion et que le commerçant soit obligé de remorquer ce véhicule, on croit tous — je pense que tout le monde est d'accord — qu'il n'en demeure pas moins que le consommateur a pris une chance à cette occasion et il faut tout de même qu'il y ait une répartition des risques qui se fasse de part et d'autre. Le véhicule est fait pour circuler sur certains chemins publics, bien enten-

du, mais il n'est pas fait pour circuler sur n'importe quel chemin en toute occasion. (12 h 15)

Au niveau du contenu de la garantie qui est mentionnée à l'article 151, nous croyons qu'il est important de préciser que cette garantie ne sera pas valable advenant que le consommateur exige du commerçant qu'il pose certaines pièces d'automobile que le commerçant, lui, ne poserait pas, d'où, à ce moment-là, encourrait-il sa responsabilité en vertu de l'article 151.

Il est de pratique chez plusieurs consommateurs d'apporter leurs pièces ou d'exiger la pose de certaines pièces par le commerçant. Nous ne croyons pas, à ce moment-là, que le commerçant doive être responsable d'une garantie à la suite de la pose de cette pièce.

Au niveau des contrats de vente d'automobiles d'occasion, aux articles 153 et suivants, nous nous sommes longuement interrogés sur cet article. D'une part, nous réitérons que nous ne croyons pas que cet article accomplisse les objectifs poursuivis advenant que le certificat de conformité mécanique — et un certificat de conformité mécanique qui va porter sur tout le véhicule automobile et non pas simplement sur certaines parties — nous ne croyons donc pas que cet article puisse accomplir quelque objectif poursuivi advenant que le certificat de conformité mécanique ne soit pas mis en vigueur le plus rapidement possible au Québec.

D'autre part, plusieurs informations qui sont requises à cet article ne sont pas en possession du commerçant. Ne serait-il pas plus logique, au niveau du transfert de véhicules d'occasion — à ce moment-là, on rejoint ce que l'on vous disait précédemment au niveau des principes eux-mêmes... A ce moment-là, c'est l'information qui est requise, d'une part, et que le consommateur ou le possesseur du véhicule soit beaucoup plus en possession de ces informations, qu'il les transmette lui-même lors du transfert du véhicule automobile, qu'il y ait une obligation pour tous, lors d'un transfert de véhicule automobile, que ces informations soient mentionnées.

Lorsqu'on parle, par exemple, d'odomètre, c'est important. C'est important qu'on mentionne le nombre exact de milles. Quand le commerçant va garantir en fonction de ce qu'il voit sur le véhicule, il n'y a rien qui lui dit d'autre part, que le consommateur, qui a utilisé le véhicule n'a pas joué avec l'odomètre et, à un moment donné... On entendait Mme Tardif, tout à l'heure, à ce niveaulà

Donc, on fait, en vertu de l'article 153, de certaines obligations qui proviennent exclusivement du consommateur, des obligations du commerçant. Nous croyons qu'il serait beaucoup plus logique que pour ces obligations, il se fasse, en fait, un véritable passeport du véhicule automobile au Québec pour que toutes les personnes qui l'achètent soient en mesure de savoir ce qui s'est produit.

D'autre part, au niveau du contenu de l'étiquette, il y a certaines mentions qui y sont faites qui nous semblent peut-être particulières et pas nécessairement justifiées. Lorsqu'on mentionne, par exemple, que le véhicule doit être utilisé, on doit le mentionner. Alors, lorsque le véhicule est un véhicule de location, pourquoi ne mentionnerait-on pas, à ce moment, que le véhicule a fait de la concurrence?

A notre connaissance, il y a plusieurs véhicules de location qui font partie de flottes de compagnie qui doivent subir des examens réguliers et qui sont en bien meilleur état que d'autres véhicules qui sont utilisés par des consommateurs à toutes sortes de fins.

Lorsqu'on mentionne, d'autre part, au sous-paragraphe e) des réparations, on devrait mentionner des réparations majeures. Ce que l'on entend par réparations majeures, ce sont les réparations qui sont effectués au rouage d'entraînement. Nous ne croyons pas qu'il soit avantageux pour le consommateur de savoir que le commerçant, le marchand d'automobiles a changé le bouton poussoir d'un radio-automobile, a changé le rétroviseur dans le véhicule. Ce ne sont pas ces choses qui protègent le consommateur. Le consommateur sera en mesure de les apprécier lorsqu'il achètera le véhicule, mais ce qui est important, ce sont les réparations qui ont été effectuées au rouage d'entraînement.

Aux articles 156 et 157, on fait état des garanties et catégories. Depuis plusieurs années, le législateur tente de trouver une solution au niveau de la garantie des véhicules d'occasion.

Avec toute le respect que nous avons pour le législateur, nous ne croyons pas que la solution mentionnée aux articles 156 et 157 soit la solution. Présentement, en vertu du régime proposé, il y aura bien des fois des véhicules qui ne seront absolument pas garantis, parce qu'ils se trouveront dans une période de catégorie A et B. Ce ne sera pas une catégorie A, ni une catégorie B. A ce moment, ce véhicule ne sera pas garanti. Cependant, il est encore moins âgé que le véhicule de catégorie B, qui sera garanti.

D'autre part, nous trouvons cela assez original et particulier, et, à notre connaissance, nous le disons après nous être informés auprès de nombreuses législations, on nous a dit qu'il y avait des législations au niveau de la garantie du véhicule d'occasion, sauf que nous n'avons jamais eu l'occasion de la voir sur la table. On n'en connaît pas présentement, mais la garantie prévue présentement est une garantie qui fait que, à mesure que le véhicule vieillit, il n'est plus garanti. Le consommateur qui aura un véhicule pendant une certaine période de temps, qui demeurera propriétaire du véhicule, aura une garantie jusqu'à X temps de 10 000 kilomètres, sauf que cette garantie, lorsqu'il aura accompli 20 000 kilomètres, lorsqu'il aura parcouru 20 000 kilomètres, n'existera plus.

Cependant, si un autre consommateur achète ce même véhicule, le véhicule devient garanti. Permettez-nous de vous dire que la formule de garantie qui est présentement proposée, on n'a pas l'impression que ce soit la perle rare.

Je pense qu'il est dans l'intérêt de tout le monde...

M. Bisaillon: Ce n'est pas la trouvaille du siècle?

M. Vaillancourt (Louis): Pardon? Nous avons l'impression qu'il serait fort avantageux pour toutes les parties concernées de réexaminer la solution. Quant à nous, nous vous proposons une solution où un véhicule automobile qui aura été mis en service depuis au moins trois ans et qui aura parcouru au plus 40 000 kilomètres, sera garanti pour une période de 5000 kilomètres ou trois mois. C'est la suggestion que nous faisons présentement qui tient compte de certaines situations que nous avons notées lors de l'étude du projet de loi. Au niveau de l'article 158, lorsqu'on parle de la limite de garantie, nous désirons attirer votre attention sur le fait que plusieurs points, dans le moment, ne sont pas garantis lorsqu'on parle de véhicules automobiles. Avec la garantie qui est donnée en raison de l'article 158, on se retrouve avec une plus grande garantie pour les véhicules automobiles d'occasion que pour les véhicules automobiles neufs. Il nous semble qu'il y a quelque chose qui ne marche pas.

D'autre part, nous croyons qu'il est important pour le législateur de préciser si la garantie des articles 33, 34 et suivants, s'applique lorsqu'on parle de véhicules automobiles d'occasion. Est-ce qu'on a la garantie du manufacturier, à ce moment-là, la garantie légale, la garantie du commerçant, garantie légale elle aussi prévue par les articles 156 et suivants et, d'autre part, une autre garantie du manufacturier? Nous croyons qu'il y a lieu de préciser ces normes pour savoir exactement quelle est la garantie qui s'applique, pour ne pas faire croire au consommateur, d'une part, qu'il y a certaines garanties alors qu'il n'y en a pas ou pour permettre au commercant de savoir quelle est la situation à laquelle il fera face le lendemain matin. Lorsqu'on parle de la limite de garantie dont nous faisions état tout à l'heure, nous croyons qu'il est important que ce soit décrit de façon positive, qu'on ne procède pas par exclusión, qu'on dise ce qui est garanti. Quant à nous, nous proposons une garantie du rouage d'entraînement, garantie qui est utilisée depuis plusieurs années par les manufacturiers d'automobiles.

Au niveau des défectuosités indiquées, à savoir l'article 159, nous vous référons aux propos que nous tenions tout à l'heure relativement à la vente d'automobiles qui est faite telle quelle, mais une vente d'automobiles qui obligera le commerçant à dire au consommateur que cette vente est faite présentement à ses risques, qu'il n'y a aucune garantie, pour s'assurer que le consommateur ne croit pas qu'il y aura une garantie.

Au niveau de la réparation d'automobiles, nous avons déjà mentionné aux officiers de votre ministère, Mme le ministre, qu'il y aurait lieu de préciser ce que l'on entend par commerçant d'automobiles au niveau de l'article 161. Nous ne croyons pas que le terme commerçant d'automobiles, lorsqu'on parle de réparation d'automobile soit approprié. Nous croyons qu'il y aurait peutêtre lieu de parler de réparateur d'automobile, de définir ce que l'on entend par réparateur d'automobile. Nous vous en faisons une suggestion. Il faudrait aussi définir ce que l'on entend par

réparation d'automobile. Encore là, nous vous en faisons une suggestion en nous référant à des lois qui existent présentement.

L'article 162 dont il a été fait mention précédemment, au niveau de l'évaluation, pratiquement, nous vous répétons que nous ne voyons pas comment un commerçant d'automobiles qui reçoit 60 ou 75 clients sera en mesure de fournir une évaluation à chaque consommateur qui se présentera le matin. Cependant, il n'en demeure pas moins que tout consommateur qui exige une évaluation, présentement, se la voit accorder par le commerçant. Ce que nous vous suggérons, c'est de faire une obligation pour le commerçant d'automobiles, de donner au consommateur une évaluation lorsque ce dernier l'exigera.

Nous croyons que, de cette façon, ça va simplifier beaucoup plus la procédure qui pourrait être suivie si l'article 162 est mis en application. Quant à l'article 163, relativement aux frais, encore là, nous vous recommandons de modifier le mot "montant" qui y est employé. Présentement, en vertu de l'article 163, le commerçant d'automobiles pourra réclamer du consommateur un prix pour son évaluation, pour autant qu'il établit un montant fixe. Si vous allez chez un médecin, il ne sait pas ce que vous avez au début, lorsque vous lui dites que vous avez tel problème. Cela peut être fort long avant qu'il ne le trouve. C'est exactement la même chose pour le commercant d'automobiles. Ce n'est pas parce qu'il entend tel bruit que ça peut correspondre à telle chose.

Qu'est-ce que le consommateur dit lorsqu'il se présente au garage le matin? Il y a un bruit dans mon moteur. Bon. Là, vous partez de ça; en vertu de l'article 163, le commerçant devrait lui dire: Ça va vous coûter tant, et il ne pourra pas aller audelà de ça. Nous vous proposons de mentionner que le commerçant aura droit d'exiger un taux horaire pour l'évaluation, lequel taux horaire, exactement pour les réparations, devra être mentionné au consommateur.

Encore une fois, au niveau de la garantie, à l'article 171, nous vous référons aux propos que nous tenions au niveau de l'article 151.

L'article 174 mentionne que le droit de rétention ne s'appliquera pas, advenant que le montant du coût de la réparation soit au-delà de l'évaluation. Nous croyons qu'il y aurait lieu de garder le droit de rétention pour le montant de l'évaluation qui a été faite, mais que le commerçant n'ait pas le droit de retenir l'automobile pour le montant supérieur à l'évaluation. En d'autres mots, si l'évaluation est de \$1500 et que le commerçant exige \$2000, il ne pourra pas retenir le véhicule pour \$2000. Il pourra le retenir pour \$1500. Si le consommateur le paie, à ce moment-là, le véhicule sera libre du droit de rétention.

Au niveau des articles 222 et suivants, plus particulièrement relatifs aux titres 2 à 6, l'article 222 mentionne que l'on devrait mettre le totalisateur à zéro. Nous ne croyons pas — et encore là nous nous référons aux propos tenus précédemment par le Club Automobile — que ce soit là une solution. Il est important que le consommateur qui

achète un véhicule sache exactement quel est le nombre de milles que ce véhicule a parcourus, non pas seulement par une petite étiquette.

Quant à nous, nous suggérons que le totalisateur de milles indique exactement le nombre de milles que le véhicule a parcourus, pour ne pas laisser croire au consommateur qu'il prend un véhicule avec un bas millage alors qu'il pourrait avoir la vilaine surprise, dans X temps, de voir que ce véhicule a circulé depuis longtemps.

Encore-là, ces éléments sont reliés, selon nous, aux dispositions relatives à la vente d'automobiles, tant entre consommateurs qu'entre commerçants et qui devraient être insérés lors du transfert du véhicule. On parle du certificat d'inspection mécanique, mais un document, le document 153 de l'étiquette devrait peut-être en faire partie, pour s'assurer que tous les consommateurs et que tous les commerçants dévoilent, à l'acheteur, précisément, ce qui est important au niveau du véhicule. (12 h 30)

Au niveau de la prescription qui est prévue aux articles 257 et 258, nous avons noté que la prescription serait étendue à une période de cinq ans. Nous vous suggérons de revenir à la prescription qui était mentionnée au projet de loi 45 qui était d'un an.

Au niveau des peines, nous retenons encore une fois que les peines ont été augmentées substantiellement, mais que, d'autre part, on tient les administrateurs responsables, d'où nous croyons qu'il y a un déséquilibre, que le consommateur sera toujours assuré — et que le gouvernement surtout sera toujours assuré — de récupérer le montant. Nous ne voyons pas pourquoi la corporation serait passible de peines de cinq à dix fois plus sévères que la même personne qui fait affaires seule.

Au niveau du pouvoir du président, de ses pouvoirs d'enquête, nous vous soumettons que les pouvoirs sont très larges, très étendus. Nous croyons qu'il y aurait lieu de préciser que le président aura le pouvoir d'enquêter lorsqu'il aura des motifs raisonnables de croire qu'il y a infraction à la loi et non pas en toute circonstance.

Quant aux permis qui sont prévus à l'article 304, présentement, si on prend l'exemple des marchands d'automobiles, ils peuvent être obligés de fournir plusieurs permis. D'autre part, ce sont des commentaires que nous avons faits au ministre du Transport. Nous croyons qu'il y aurait lieu de fusionner les permis, d'une certaine façon, pour s'assurer que le commerçant qui accomplit une obligation ne soit pas obligé d'obtenir autant de permis qu'il y a d'activités.

C'est le même raisonnement au niveau du cautionnement. Au niveau du cautionnement, dont il est fait mention à l'article 306, encore là, nous voudrions vous référer à une loi de la Législature qui mentionne que, pour la régie des entreprises en construction, les entrepreneurs en construction peuvent se prévaloir de fonds d'indemnisation de leur association. Nous croyons encore là que nous devrions insérer au projet de loi 72 les mêmes dispositions qu'il est possible aux entrepreneurs

d'insérer à leur loi mais ce fonds d'indemnisation devra être suffisant pour protéger les consommateurs, advenant que ceux-ci aient des réclamations contre des commerçants d'automobiles.

Au niveau des articles 324 et 325, nous vous avons mentionné qu'il y aurait lieu de prévoir que toute la preuve possible et pertinente soit mentionnée aux articles 324 et 325.

D'autre part, à l'article 334, on fait état du projet de règlement. La période nous semble très courte relativement au délai de publication dans la Gazette officielle, lorsqu'on parle de trente jours. Nous sommes en mesure de constater qu'un projet de loi sur la protection du consommateur projet de loi sur la protection du consommateur projet de beaucoup de changements. A ce moment-là, nous croyons qu'une période de 90 jours serait pertinente pour permettre à toutes les personnes concernées d'exprimer leur point de vue.

Nous vous remercions. Ce sont là les principaux commentaires techniques que nous avions à faire sur le projet de loi 72.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie, Me Vaillancourt, pour la souplesse dont vous avez fait preuve. Je pense que nous avons épargné un peu de temps, d'autant plus que nous devons terminer nos travaux à 12 h 30, selon l'avis que nous avons reçu pour tenir les travaux de cette commission, ce matin, Nous reviendrons probablement cet après-midi après un avis de la Chambre. Oui, M. le député de Gatineau.

M. Gratton: Je voudrais simplement demander si l'association a fait allusion à un sondage qu'elle a conduit. Si oui, ne pourrait-on pas remettre des copies aux membres de commission immédiatement de façon qu'on puisse étudier cela au cours de la période du lunch? En donnez-vous la permission, M. le Président?

Le **Président** (M. **Dussault):** Oui, il n'y a pas d'objection à ce qu'on distribue des documents aux membres de cette commission. Ceci dit... Oui, M. le député de Sainte-Marie.

M. Bisaillon: Je voudrais souligner aux témoins qu'ils pourraient acheminer leurs textes par le biais du secrétariat des commissions. On pourra nous les faire parvenir avant la reprise, cet aprèsmidi.

M. Gratton: D'accord.

Le Président (M. Dussault): Ceci dit, la commission ajourne ses travaux sine die.

Suspension de la séance à 12 h 35

Reprise de la séance à 15 h 43

Le Président (M. Dussault): A l'ordre, madame et messieurs!

Nous allons reprendre les travaux de la commission parlementaire élue permanente des consommateurs, coopératives et institutions financières qui se réunit aux fins d'entendre des mémoires, après la deuxième lecture du projet de loi no 72, Loi sur la protection du consommateur.

Sont membres de cette commission: Mme Denise Leblanc-Bantey (Iles-de-la-Madeleine), M. Bisailion (Sainte-Marie), M. Goulet (Bellechasse), M. Laberge (Jeanne-Mance), M. Lalonde (Marguerite-Bourgeoys), M. Lefebvre (Viau); M. Clair (Drummond) en remplacement de M. Paquette (Rosemont); Mme Payette (Dorion), M. Roy (Beauce-Sud), M. Samson (Rouyn-Noranda), M. Saint-Germain (Jacques-Cartier).

Pourraient aussi intervenir, lors des travaux de cette commission: M. Fontaine (Nicolet-Yamaska), M. Gagnon (Champlain), M. Giasson (Montmagny-L'Islet), M. Gosselin (Sherbrooke), M. Gravel (Limoilou); M. Beauséjour (Iberville) en remplacement de Mme Leblanc-Bantey (Iles-de-la-Madeleine), comme intervenant; M. Perron (Duplessis); M. Gratton (Gatineau) en remplacement de M. Raynauld (Outremont).

Au moment où nous avons suspendu nos travaux, à 12 h 30, nous avions entendu le mémoire de l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec dont les représentants sont devant nous. Je vais laisser la parole à Mme le ministre des Consommateurs.

Mme Payette: Je vous remercie, M. le Président. Je voudrais, à ce moment, remercier M. Moussette, M. Vaillancourt et les personnes qui l'accompagnent d'avoir eu l'amabilité de signaler le travail constructif qui a été fait depuis des mois par leur représentant et le représentant du ministère sur le projet de loi. Je dois signaler également que nous avons trouvé ces rencontres extrêmement fructueuses et que, si on regarde de près le projet de loi 72 par rapport à lavant-projet de loi, on constate que beaucoup des discussions que nous avons eues ensemble ont, effectivement, servi, dans le sens où nous pensons avoir amélioré le projet de loi à partir de l'expérience, de l'expertise que vous étiez en mesure de nous fournir. Cela me paraît extrêmement constructif quand on peut procéder de cette facon chaque fois que c'est possible. Je voudrais vous remercier du temps que vous avez donné, parce que je pense qu'on s'est amusé à faire un total l'autre jour et cela approche une centaine d'heures qu'on aura passées de part et d'autre sur ce projet de loi.

Il y a des choses, dans le mémoire que vous nous avez présenté, dont nous avions déjà discuté. Certaines d'entre elles seront étudiées à nouveau, en particulier la question des courtiers. Je sais que c'est une question qui vous préoccupe depuis longtemps, c'est une question que nous avions abordée dans l'avant-projet de loi et que nous avons abandonnée par la suite. Nous allons revoir cette question à la suite des demandes que vous nous formulez à nouveau, aujourd'hui.

Il y a également la question des 48 heures de délai relativement au crédit. Je pense qu'à cet égard, nous avons été très francs avec vous aussi depuis le début des discussions.

Nous pensons effectivement que l'achat d'une

automobile, pour la plupart des citoyens du Québec, est un achat important. Très souvent, il implique une dette qui va durer pendant un an, deux ans, parfois trois ans. Or, nous pensons qu'un délai de 48 heures est une mesure de sécurité, jusqu'à un certain point, qui permet à quelqu'un de réfléchir, d'une part, qui lui permet aussi parfois de trouver du crédit pendant cette période, ailleurs, à un meilleur compte. En fait, ça lui permet de marchander son crédit, si c'est nécessaire, et de se raviser alors qu'il en est encore temps.

Je ne pense pas pouvoir, à ce moment-ci, vous dire que nos positions ont changé, quant à notre attitude pour ce qui concerne ces 48 heures de délai.

Vous avez également souligné votre préoccupation au sujet de la définition du chemin public. Je veux simplement vous signaler que nous sommes conscients des représentations que vous faites dans ce sens. Nous allons continuer à travailler pour bien cerner ce que nous désirons couvrir. Vous comprenez que dans la définition de l'assurance automobile, il faudrait pouvoir considérer l'allée de stationnement à côté de sa maison ou la cour derrière sa maison comme un chemin public, ce qui n'est pas le cas; ce qui nous cause certaines difficultés, mais on va très certainement continuer à mieux cerner cette définition.

Vous avez fait des allusions aux 60 clients qui se présentent chaque matin pour laisser leur véhicule à réparer au cours de la journée et les difficultés que ça représente en termes d'évaluation. Je suis sûre que vous vous souvenez également de notre argumentation au fait que ces 60 clients ne sont pas nécessairement 60 clients qui ont besoin d'une évaluation, puisqu'il y a des voitures qui sont déjà sur garantie. Dans certains cas, il s'agit simplement d'une révision, changement d'huile, etc., ce qui ne nécessite pas une évaluation; si bien que sur le nombre de 60, on n'est pas convaincu qu'il y a congestion par rapport au pourcentage de ces personnes qui auraient besoin d'une évaluation.

Vos arguments au sujet de la rétention du véhicule me paraissent logiques au moment où on se parle. Nous allons donc continuer de nous pencher sur cette question et de voir si, d'ici la présentation des amendements, il n'y a pas lieu d'intervenir à nouveau.

Pour ce qui concerne le double permis auquel vous avez fait allusion, je pense pouvoir vous annoncer la bonne nouvelle. Un accord va intervenir, incessamment, avec le ministère des Transports pour que vous ne soyez soumis qu'à un seul permis, celui du Bureau des véhicules automobiles.

Quant au fonds d'indemnisation dont il a été question également, votre argumentation nous apparaît logique à ce niveau et nous allons, au cours des jours, qui viennent, retravailler cette question.

Pour les règlements, dernier sujet que vous avez abordé, je voudrais vous dire, M. Vaillancourt, que j'ai beaucoup apprécié le résumé que vous avez fait. C'était difficile, mais vous l'avez bien fait.

Pour les règlements, je pense que, déjà, nous avons fait connaître à l'Assemblée nationale notre intention de déposer un avant-projet de règlements, ce qui est une première au niveau de la législation — cela s'est fait très peu jusqu'à maintenant — afin de permettre à tous ceux qui sont intéressés par les règlements qui vont accompagner ce projet de loi d'en prendre connaissance et de faire les représentations nécessaires le plus rapidement possible, il va de soi, mais de faire les représentations nécessaires dans les semaines qui viennent et nous déposerons cet avant-projet de règlements à la commission au début de l'étude article par article.

Il faut voir là une bonne volonté de notre part. Vous avez suggéré que la publication dans la Gazette ne soit pas de 30 jours, mais de 90 jours. Je pense qu'en connaissant les règlements avant l'adoption du projet de loi, cela me paraît encore plus avantageux que la proposition que vous nous faisiez précédemment.

Alors, je tiens à vous remercier à nouveau et je dois le dire, je pense, pour les media qui s'inquiétaient de votre agressivité dans ce dossier, que si cela a été le cas au tout début, on a très rapidement compris qu'on vait intérêt, de part et d'autre, à travailler ensemble et je dois dire que je considère que le résultat a été fructueux.

- M. Vaillancourt (Louis): Merci, Mme le ministre.
- Le Président (M. Dussault): Merci, Mme le ministre.
 - M. le député de Jacques-Cartier.
- M. Saint-Germain: Je n'ai même pas pris connaissance de ce mémoire qui m'a été livré ce matin seulement et je crois que mon collègue de Gatineau est plus au courant que moi des représentations que je ne puis l'être et, si vous voulez bien, je vais lui donner mon droit de parole.
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Gatineau.
- M. Gratton: Je remercie le député de Jacques-Cartier, M. le Président. Moi aussi, j'aimerais abonder dans le même sens que le ministre et féliciter l'association pour la qualité de son mémoire et, bien entendu, dans le peu le temps qui est à notre disposition cet après-midi, il serait assez difficile de faire le tour de l'ensemble des questions qui y sont soulevées.

J'aimerais, par contre... A la lecture très sommaire qu'on en a faite, il se dégage que l'application des dispositions du projet de loi, tel que rédigé présentement, résultera sans aucun doute en une augmentation des coûts pour les commerçants ou les marchands d'automobiles. Je pense, par exemple, à la garantie, je pense aux mécanismes qu'il serait nécessaire d'implanter si on devait fournir l'évaluation telle que prévue dans le projet de loi et à combien d'autres dispositions qui auront un effet marqué sur les coûts d'exploitation. J'aimerais savoir de l'association si on a fait une évaluation de ce que pourraient être ces coûts qui, bien entendu, devront éventuellement être absorbés par les consommateurs qui font appel au service des marchands.

- M. Moussette: Spécifiquement, M. le Président, la réponse est non. Logiquement, on va être obligé de faire une évaluation, mais cela n'a pas été fait à ce jour. On s'attend que l'étude indique qu'il y aura une augmentation, logiquement. On ne peut pas donner des garanties additionnelles sans faire des frais au consommateur pour la valeur additionnelle qu'on lui accorde, parce qu'une garantie additionnelle représente une plus-value à la transaction. Cela représente des prestations additionnelles, des obligations additionnelles de notre part. La contrepartie de cela va donc être un rajustement de prix. Présentement, quand nous vendons un véhicule d'occasion, on vit avec le problème, parce que si le consommateur désire l'acheter, comme on dit "as is, as seen", "tel que vu et accepté", on va lui accorder une réduction en considération du fait qu'il assume ce risque. En vertu des mêmes principes, on peut s'attendre à une augmentation des coûts, c'est bien sûr.
- M. Gratton: Justement, dans mon intervention en deuxième lecture, c'est ce que j'ai tenté de faire ressortir, que, bien entendu, nous souscrivons tous au principe ou à l'objectif de protéger le consommateur le mieux possible, mais, bien entendu aussi, il faut nécessairement que le consommateur puisse se payer, ait les moyens financiers de se payer cette protection. J'avais cité un exemple et j'aimerais qu'on y revienne en détail, ici, parce que cela échappe à plusieurs et plusieurs députés ministériels, d'ailleurs, qui ont travaillé à l'élaboration du projet de loi, m'ont dit, par la suite, être forts intéressés par le sujet. Je pense, en particulier, au député de Jonquière, qui n'est malheureusement pas ici cet après-midi, mais qui m'a dit que c'était un élément qui lui avait échappé. Je me réfère particulièrement à ce qu'il est convenu d'appeler les ventes d'accommodation ou d'accommodement.

Mme Payette: M. le Président, est-ce que le député me permettrait une correction? Le député de Jonquière n'a pas travaillé à la rédaction du projet de loi. Il est probablement intéressé par le projet de loi, mais il ne fait pas partie de l'équipe qui y a travaillé.

M. Gratton: Non, je n'ai pas voulu laisser entendre qu'il l'était; d'autres m'en ont parlé, mais, spécifiquement, le député de Jonquière semblait particulièrement intéressé par cet aspect.

On sait que les exigences du projet de loi, en matière de garantie pour les voitures d'occasion, font qu'il sera, à toutes fins pratiques, impossible, pour les marchands de votre association, de se prêter à ce qu'on appelle la vente d'accommodation. Je ne veux pas donner les détails, mais j'aimerais que, pour les fins de la bonne compréhension de tous les membres de la commission, vous nous disiez ce qu'est une vente d'accommodement ou d'accommodation et ce qui, dans le projet de loi, empêchera dorénavant, à votre avis, de la faire.

M. Moussette: Ce qui constitue une vente d'accommodation, c'est, par exemple, le con-

sommateur qui se présente chez nous avec un véhicule à nous remettre en échange et il nous dit qu'il a un acheteur pour le véhicule à un prix X qui est un prix supérieur à ce qu'on est prêt à lui accorder pour ce véhicule. Evidemment, on prend le véhicule en échange, au prix X, le prix qu'il peut obtenir, en considération du fait qu'il s'engage à nous faire vendre le véhicule. Il y a deux avantages pour lui: a), il obtient un prix supérieur pour le véhicule qu'il nous donne en échange et b), il se trouve à bénéficier d'une réduction sur la taxe de vente, parce qu'il ne paie la taxe de vente que sur la différence entre la valeur des deux véhicules.

- M. Gratton: Comment le projet de loi vous...
- M. Moussette: Etant donné qu'on ne prend pas de profits, de bénéfices sur ces ventes d'accommodation, sauf dans certains cas où on prend \$25 ou \$50 en frais d'administration, si vous voulez, qu'on ne veut vraiment pas appeler un bénéfice, étant donné qu'on échange quatre \$0.25 pour \$1, ces ventes sont faites "tel que vu et accepté, sans garantie, l'acheteur déclarant connaître le véhicule, s'en déclarant satisfait et l'acceptant à ses risques et périls.

C'est une option qui existe, qui est très populaire en ce moment. C'est sûr que si nous sommes obligés de commencer à vendre ces véhicules avec des garanties, l'aléa de la transaction va faire que toute l'économie de la transaction va être déséquilibrée. On peut anticiper que cette pratique des ventes d'accomodation subira un dur coup. Je ne serais pas surpris, personnellement, de la voir disparaître complètement.

- M. Gratton: Si je comprends bien...
- M. Williams (Frank): La vente d'accommodation, c'est surtout pour épargner le 8%.
 - M. Gratton: Oui, effectivement.
- M. Williams: C'est le client qui va payer encore plus cher.
- **M. Gratton:** Si je comprends bien, le marchand ne demande présentement qu'une somme nominale de \$20 ou \$30 qui constitue les frais de préparation de contrat et tout cela. A ce moment-là, l'acheteur de la voiture neuve qui donne une voiture en échange, se trouve à ne pas payer la taxe de 8% sur le prix de vente de sa propre voiture.
 - M. Moussette: C'est exact.
- **M. Gratton:** Et compte tenu de la nécessité de fournir une garantie par le marchand, il sera maintenant impossible, pour le marchand, de donner cette garantie, sans en exiger un coût quelconque qui éliminerait, à toutes fins pratiques, les ventes d'accommodation.

Je pense qu'il s'agit là d'un aspect important. Est-ce que vous êtes en mesure de nous dire, par exemple, le volume de ces ventes au cours d'une année?

- M. Moussette: On n'a pas de chiffres à vous donner. Cependant, je peux demander aux marchands qui m'accompagnent si, dans leurs propres établissements, ils ont des chiffres.
- M. Lambert (Jean-Paul): Je lancerais environ 25%.
- **M. Gratton:** 25% de toutes les ventes de voitures neuves que vous faites?
- M. Lambert: Oui.

(16 heures)

M. Gratton: M. le Président, on conviendra qu'il s'agit là d'un volume de transactions assez important. Je suis convaincu — je ne prête pas d'intention au gouvernement de vouloir renflouer les coffres du ministère du Revenu par le biais d'une loi qu'on appelle la Loi sur la protection du consommateur — que c'est un résultat direct qu'aura la loi si elle est adoptée dans ses dispositions présentes vis-à-vis de la garantie pour les voitures d'occasion.

Une dernière question sur ce sujet, M. Moussette. Qu'est-ce que vous préconisez comme suggestion, comme changement, au libellé du projet de loi actuel, qui permettrait au consommateur de pouvoir continuer de bénéficier de ces ventes dites d'accommodation?

- M. Moussette: Nous permettre de faire les ventes "tel que vu et accepté", nous donner le droit de déroger au projet de loi, la garantie légale nous permettrait, comme marchands de pouvoir continuer, dans certains cas, à accommoder certains clients de cette façon.
- M. Gratton: Dans un autre domaine, M. le Président, celui de la réparation, on nous a remis ce matin — j'en remercie le ministre — un document qui fait état de quelque 21 législatures d'Etats américains où on a légiféré dans le domaine de la réparation des automobiles et où l'on constate que, sur les 21 législatures, il y en a quatre seulement qui font une obligation légale de fournir une évaluation préalable. Fait à remarquer, de ces quatre législatures — on ne connaît pas les détails des lois — selon les indications qu'on a ici, il y en a trois — la seule exception est celle de la Californie — qui ont une méthode quelconque qui permette au consommateur de renoncer à l'évaluation. Dans chacun des cas, il y a un minimum d'évaluations ou un minimum de réparations requises en-dessous duquel une évaluation n'est pas nécessaire.

Par contre, on en retrouve 17, sur les 21 législatures qui obligent à une évaluation, mais sur demande seulement. Si j'ai bien compris, c'est ce que l'association réclame également.

En supposant que le gouvernement vous donnait, vous condédait ce point et qu'au lieu de dire que c'est seulement sur une renonciation

écrite, manuscrite du consommateur — on sait que, avec les soixante personnes qui se présentent chaque matin dans un garage, cela peut représenter des difficultés — on mentionnait la nécessité du côté du consommateur de le demander, à ce moment-là, quelle protection pourrait avoir le consommateur par rapport à la facture finale? Par exemple, n'y aurait-il pas lieu, entre autres choses, d'exiger qu'au moment de la facturation, on indique tout au moins le détail des coûts pour chaque opération qu'on a pu faire? L'association s'opposerait-elle à une telle disposition?

- M. Williams: On s'en tiendrait à l'estimation, comme dans le projet de loi proposé.
- M. Gratton: Non, je suppose qu'il n'y a pas d'évaluation, qu'il y a une évaluation seulement sur demande...
- **M. Williams:** Sur demande, ce serait la même chose, on tiendrait parole.
- M. Gratton: J'en conviens, mais pour celui qui ne la demanderait pas?
- **M. Williams:** C'est la même chose, il aurait les détails du prix, des heures travaillées, comme on le fait dans le moment. On les donne.
- **M.** Gratton: Ce à quoi je veux en venir, c'est qu'il n'y a rien dans le projet de loi, à moins que vous ne me corrigiez, qui nécessite pour le commerçant, pour le garagiste, de fournir ces détails présentement, au moment de la facturation. La question que je pose, c'est s'il y aurait objection, de la part de l'association, à ce qu'une telle disposition soit incluse dans le projet de loi.
- M. Vaillancourt (Louis): M. Gratton, à l'heure actuelle, nous avons l'article 168 qui énonce certaines dispositions relativement à la facture, lorsque cela doit être présenté. Présentement, l'association n'a aucune objection à fournir à tous les consommateurs qui font réparer leur véhicule une évaluation détaillée, un compte détaillé de toutes les réparations qui ont été effectuées, non seulement en pièces ou en main-d'oeuvre, mais qu'on fasse aussi même ce que nous avons déjà soumis aux fonctionnaires du ministère lors de discussions antérieures, qu'on fasse un détail complet du temps que chaque réparation a pris, pour que le consommateur sache exactement quelles sont les réparations qui ont été faites, quel est le temps qui a été pris pour effectuer chaque réparation, pour qu'il n'ait pas l'impression, à un moment donné, de ne passe ramasser avec une facture globale, qu'il ne sache pas, à ce moment, à quoi le temps a été passé, et quelles pièces ont été utilisées, qu'on fasse une facture détaillée, tant au niveau du temps, qui est important, de la main-d'oeuvre, et, d'une part, au niveau des pièces.
- M. Lambert: Concernant ce problème, dans mon entreprise, je fais ce genre de choses, l'éva-

- luation sur demande, depuis déjà au moins un an. On a des formules toutes préparées d'avance làdessus. Si un client arrive et nous demande combien cela va coûter, souvent on peut lui dire, d'une façon très précise, que cela va coûter tant. Si on ne peut pas le lui dire, par exemple, si cela suppose qu'il faut défaire une partie de l'élément à réparer, on va lui dire: Si cela dépasse tant, monsieur, on vous appelle. Habituellement, il n'y a absolument aucun problème là-dessus. Le client ne se sent pas frustré, il sent qu'on protège ses intérêts.
- M. Gratton: M. le Président, une dernière question. J'en aurais plusieurs autres, mais je voudrais laisser la chance à d'autres membres de la commission de s'exprimer. Cela touche les ventes entre particuliers. J'ai constaté, à la lecture de votre mémoire, que vous préconisez de par les définitions que vous y inscrivez, aussi bien que de façon très claire, que toutes les ventes d'automobiles, incluant celles entre particuliers, devraient être assujetties au projet de loi et à la loi éventuelle sur la protection du consommateur. J'ai été fort intéressé par les données que vous avez citées d'un sondage dont, semble-t-il, les éléments nous seront remis demain, m'a-t-on dit. J'aimerais, s'il vous était possible, que vous nous donniez les grandes lignes et certains des détails, des constatations de ce sondage.
- M. Moussette: Oui, en réponse à la question visant à savoir à qui devrait s'appliquer une loi standardisant les conditions de ventes des voitures usagées, 21% ont répondu: Aux marchands seulement; 1% a répondu: Aux particuliers seulement; 63% ont répondu: Aux deux; 2% ont répondu: A aucun; 12% ont répondu qu'ils ne savaient pas. Donc, 63% ont répondu: Aux deux, et 21% qui ont répondu: Aux marchands seulement, soit 3 pour 1.
- M. Gratton: Est-ce qu'il s'agit là d'un échantillonnage provincial ou dans une région donnée?
- M. Moussette: Il s'agit d'un échantillonnage qui a été fait dans la région de Montréal où il y a eu 1606 contacts et, dans l'échantillonnage, il y a 651 de ces contacts qui sont représentés.
- **M. Gratton:** Si je ne m'abuse, vous avez également cité un chiffre de 56% ou 58% de ventes de voitures d'ocasion qui étaient faites entre particuliers et non pas par un marchand. Est-ce que vous voulez donner plus de détails?
- **M. Moussette:** Oui. Je cite: Puisqu'il y a une plus grande proportion d'automobiles d'occasion achetées des particuliers, 58%, que des marchands, 42%, etc.
- M. Gratton: C'est donc dire qu'il y a 58% présentement...
- **M. Moussette:** Des véhicules d'occasion qui sont achetés de particuliers par rapport à 42% qui sont achetés de marchands.

M. Gratton: On dit que l'échantillonnage est à Montréal. Est-ce que, pour les marchands des régions périphériques, c'est représentatif de ce que...

M. Lambert: Je dirais que c'est la même chose et c'est un point extrêmement important. Très souvent, un client nous arrive et on décèle, lors de l'évaluation de sa voiture, que, par exemple, la transmission glisse et qu'il y a une soupape qui commence à prendre jour. On va lui dire: Ce sont des réparations de l'ordre de \$400. Le client dit: Cela ne paraît presque pas; je vais le refiler à un autre consommateur. Effectivement, il nous dit: Attendez une semaine, quinze jours, le temps de vendre ma voiture et, très souvent, le client nous revient en nous disant, en bon français, qu'il a "organisé"un autre consommateur et il a eu à peu près le prix qu'il voulait pour sa voiture. Comme la loi veut protéger le consommateur, il faut que ce soient les deux consommateurs qui soient protégés et non pas seulement le consommateur vendant, le consommateur achetant aussi.

Une autre chose: Cela nous est arrivé assez souvent de voir des odomètres qui étaient rendus à 150 000 milles — nous l'avons découvert — et le client nous disait: C'est 150 000 milles; vous avez raison. Vous l'avez découvert parce que vous êtes dans le métier. Mais moi, je vais aller la vendre à un particulier, il ne s'en apercevra pas. Là encore, le particulier se fait avoir d'une façon assez extraordinaire.

Deuxièmement, nous sommes organisés de telle façon que, si on vend une voiture d'occasion à un consommateur, on a un bon de garantie. Cela veut dire que si, par malheur, on avait acheté une voiture qui était volée ou qui appartenait d'une façon fausse à quelqu'un, l'acheteur a une garantie. C'est notre bon qui paie pour ça. Tandis que, si un acheteur achète d'un particulier et que, pour une raison ou pour une autre, il achète une voiture volée ou une voiture dont le propriétaire n'a pas les titres, il a le droit de revenir contre cet acheteur, mais, si l'acheteur n'est pas solvable ou s'il a disparu entre-temps, il perd son argent. C'est extrêmement important, ce genre de choses.

Ce sont des éléments qui font que la loi devrait aussi s'appliquer entre consommateurs.

M. Gratton: Je retiens, en guise de conclusion de tout ça, la nécessité, comme vous l'avez souligné ce matin, pour tous les consommateurs, marchands ou non, au moins de dénoncer certains faits. Je pense à notre vente d'accommodation de tantôt. J'imagine que le marchand ne voudrait pas se faire complice d'une telle manoeuvre, en supposant qu'elle soit permise par la loi et qu'il serait important d'obtenir, de ce point de vue, la nécessité pour tout consommateur de dénoncer un certain nombre de choses par rapport à sa voiture d'occasion.

Je vous remercie, messieurs.

Le Président (M. Dussault): Merci, M. le député de Gatineau.

M. le député de Bellechasse.

M. Goulet: Merci, M. le Président. Je passerai outre aux félicitations. Cela a été bien fait par mes deux prédécesseurs.

Ce que la loi demande actuellement, les principaux principes visés par le projet de loi actuel... Est-ce que je pourrais savoir à peu près à quel pourcentage actuellement les membres de votre association se conforment déjà à cette loi, pratiquent déjà les principes, si vous voulez, véhiculés dans cette loi, soit la vente, la réparation, la garantie. Vous avez déjà des contrats types de vente; combien allez-vous donner pour le véhicule usagé en échange, combien cela va coûter de frais de finance?

Personnellement, là où j'ai acheté une voiture — la dernière voiture que j'ai achetée — cela s'est déjà fait ainsi. Egalement, au niveau de la réparation, chaque fois que je laisse ma voiture, même à la station-service au coin de la rue, mais surtout chez le concessionnaire des compagnies, peu importe laquelle, Ford, GM ou Chrysler, il y a des formules préparées à l'avance que je dois signer.

Si je dis, par exemple, que je veux un changement d'huile ou un changement de courroie de ventilation ou différentes autres choses, le gérant de service inscrit sur cette formule les réparations que je désire et je signe. D'accord, il n'y a pas d'évaluation au bout, mais déjà je signe pour les réparations que je veux faire effectuer et c'est très rare que vous allez passer outre... également pour les garanties.

A quel pourcentage vous conformez-vous déjà à ce qui est demandé?

M. Moussette: Il est d'usage courant d'exiger l'autorisation écrite du consommateur avant d'effectuer des travaux. Je pense que c'est généralisé. On peut même dire presque 99,9%, sinon 100%. Quant à l'évaluation — je crois que vous voulez savoir ce qui se passe — on la fournit sur demande. Généralement, elle est fournie dans tous les cas de réparation de carrosserie. On peut dire que c'est l'usage commun dans les cas de carrosserie.

Lorsqu'il est question de réparation mécanique, elle est demandée par exception et elle est fournie par exception; mais lorsqu'un consommateur exige une évaluation avant de faire effectuer un travail, nous sommes intéressés à lui vendre ce travail, à effectuer ce travail. Alors, on va lui fournir l'évaluation demandée.

- M. Goulet: Mais le pourcentage à peu près.
- **M. Moussette:** Le pourcentage sur la mécanique, c'est presque exceptionnellement, tandis que sur la carrosserie, on peut dire que c'est 100%.
- **M.** Goulet: Je parle surtout de la mécanique. Sur la carrosserie, c'est facilement évaluable. Souvent, on va faire une estimation assez précise, mais sur la mécanique...
- M. Moussette: Sur la mécanique, c'est assez exceptionnel.

- **M. Lambert:** Sur la mécanique, j'offre ces services depuis quelques mois et très peu s'en prévalent. Les formules sont faites à l'avance et sont relativement simples et on en donne une copie au client; mais très peu s'en prévalent.
- M. Williams: Pour les estimations obligatoires, cela va créer certainement des difficultés, parce qu'il va y avoir deux lignes. Il y a des clients qui vont attendre leur estimation et d'autres qui vont dire: Je vais signer et je vais faire faire la réparation.

(16 h 15)

Dans une ville frontière comme la nôtre, cela représente aussi, probablement, la perte d'emplois jusqu'à un certain point. Les Ontariens à qui on vend ne viendront pas chez nous s'ils sont obligés d'attendre plus longtemps que dans un garage d'une autre ville. Il serait important qu'ils puissent renoncer facilement à cela et avec un minimum qu'on ne soit pas obligé de faire d'estimation.

M. Moussette: J'aimerais compléter la réponse à votre question, M. le député, relativement à l'évaluation mécanique. Quand je vous ai répondu tout à l'heure, je pensais à l'évaluation écrite, mais il est de pratique courante de fournir des évaluations mécaniques verbales, des chiffres entre tant et les firmes qui se respectent vont respecter ce prix.

M. Goulet: Personnellement, je considère, surtout dans le domaine de l'automobile, que la concurrence est un gage de satisfaction. Si cela ne fait pas, on va ailleurs, il y a une certaine confiance également entre le consommateur et le commerçant. Ce n'est peut-être pas toujours comme cela, mais qu'est-ce qui arrive, présentement, si, en tant que consommateur, je vais porter ma voiture au garage le matin et je dis: Il y a tel problème. On dit: Cela va dépendre probablement de telle ou telle chose. Je dis au gérant de service: J'ai besoin de ma voiture pour 16 heures et je veux que ce soit prêt, je vais à Montréal ou dans le Basdu-Fleuve, ça me prend ma voiture. Je prends mon cas personnel. On m'a dit: cela va vous coûter environ \$12. Votre voiture va être prête à 16 heures. A un moment donné, vers 14 heures on s'aperçoit que pour bien faire — toujours en présumant de la bonne foi - cela prendrait un morceau qui coûterait environ \$30 ou \$40. Le but visé par le projet de loi est d'obliger à avoir la confirmation écrite Ou par téléphone du consommateur, pouvoir confirmer, dire: J'ai appelé au bureau du député à telle heure pour confirmer; il a dit: D'accord, mettez le morceau. Si vous ne pouvez pas me trouver, cela veut dire que j'arrive chezvous à 16 heures, vous avez mis ma voiture de côté, ma voiture n'est pas prête parce que vous n'avez pas eu ma confirmation. Vous êtes conscients que cela va être cela dans le nouveau... Il y a des consommateurs qui vont être gagnants, mais il y en a qui vont être en beau - excusez le mot. M. le Président — maudit quand ils vont aller chercher leur voiture le soir. Je ne dis pas si c'est une réparation de \$500, mais pour une réparation de \$30 ou \$40, être obligé d'avoir la confirmation du consommateur...

Une autre question M. le Président. Pour combien de temps, d'après vous, une évaluation devrait-elle être valide? J'ai posé la question ce matin aux représentants du Club Automobile. Je vais chez-vous faire évaluer un problème sur ma voiture. Vous diagnostiquez le problème, et vous dites: Cela va coûter \$58. D'après vous, pour combien de temps cette évaluation devrait-elle être en vigueur, de façon à ce que vous vous engagiez à la réparer pour ce montant?

- M. Williams: Cela devrait être réparé immédiatement ou dans les prochaines 24 heures, sans cela d'autres choses peuvent se briser à cause de ce morceau et l'estimation qu'on vous a donnée, cela deviendrait une facture de \$150.
- **M. Goulet:** Ne croyez-vous pas qu'il devrait y avoir une limite...
 - M. Williams: 24 heures.
- **M. Goulet:** ... de temps et de millage parce que, dans 24 heures, si je prends certains députés, c'est possible que l'odomètre ait changé beaucoup.
- **M. Lambert:** Dans certains cas, 24 heures, c'est beaucoup trop si on prend un moteur qui commence à cogner. Cela veut dire qu'une heure après, le moteur peut être complètement défoncé et, au lieu d'une réparation de \$350 à \$400, cela peut être de \$1200. Cela veut dire que les 24 heures sont bons dans plusieurs cas, mais pas dans tous les cas.
- M. Goulet: Mais si on suggère que, dans le projet de loi, ce soit inscrit que le concessionnaire, le garagiste ou le réparateur puisse inscrire sur sa formule: Réparable tout de suite ou réparable en-dedans de 12 heures, il faudrait que ce soit inscrit, que vous ayez le droit de l'inscrire, dire: Je vous fais une évaluation, mais c'est réparable tout de suite ou en-dedans de douze heures. Il faudrait, Mme le ministre, que dans les règlements ce soit inscrit pour ne pas permettre trop de latitude làdessus, parce qu'à un moment donné dans 24 heures, un problème peut être dépassé de beaucoup.

Une autre question, simplement pour me renseigner. Est-ce qu'il vous arrive souvent, comme on dit dans le langage, que vous ramassiez des voitures d'occasion et qu'avec votre bonne foi, vous en essayez une et que vous vous aperceviez que le consommateur a mis, dans le moteur, un adjuvant pour empêcher, par exemple, un "lifter" de se décharger et qu'on ait même mis — cela va peut-être faire rire des gens — du bran de scie dans le différentiel pour l'empêcher de siler et des choses comme cela. Est-ce que cela arrive souvent ou si c'est une fois sur 1000? Est-ce que cela peut arriver?

- M. Moussette: On s'est tous fait prendre, je pense bien.
- **M. Goulet:** Oui, mais le pourcentage. Disons que vous transigez 1000 voitures dans l'année. Cela peut arriver combien de fois?
- M. Moussette: C'est assez exceptionnel parce que les personnes sont généralement honnêtes.
 - M. Goulet: Cela n'arrive pas souvent?
 - M. Moussette: Non.
- **M.** Goulet: Pas souvent. Avec la meilleure volonté du monde, est-ce que c'est possible de donner un certificat de mécanique pour trois mois, sur le moteur, la transmission et le différentiel? Est-ce que cela se fait, est-ce que c'est une pratique courante, de dire: Je te garantis cette voiture pour trois mois, moteur, transmission et différentiel? Si vous ne le faites pas, pourquoi ne le faisiez-vous pas auparavant?

M. Moussette: M. Williams?

- M. Williams: Il faut demander la garantie de 90 jours ou 4000 milles. Cela dépend de la condition de la voiture. Il y a certaines autos qu'on peut garantir plus longtemps que ça, parce qu'on sait qu'elles sont en bonne condition, d'autres qu'on ne peut pas garantir. Avec le projet de loi, on va être obligés de garantir à peu près tout, selon les kilomètres, l'année du modèle. C'est là que ça devient difficile.
- **M.** Goulet: M. le Président, dans le projet de loi, on oblige beaucoup le concessionnaire, mais qu'est-ce qui arrive avec une voiture que je vais échanger chez vous, avec laquelle j'ai traîné une roulotte de 6000 ou 7000 livres pendant trois ans? Avant d'aller l'échanger, naturellement, j'ai enlevé mon attache pour remorque, vous ne pouvez pas deviner ça. Est-ce que cela va être marqué sur l'étiquette, que cette voiture à traîné une roulotte pendant trois ans? Est-ce que vous pouvez déceler cela, vous autres?
- **M. Williams:** Le consommateur devrait nous le dire.
- **M. Goulet:** Il n'y a rien qui va obliger le consommateur à vous le dire.
- M. Moussette: Ce n'est pas dans son intérêt de nous le dire.
- M. Goulet: Non, mais dans l'intérêt de celui qui va racheter la voiture.
 - M. Moussette: Bien sûr!
- **M.** Goulet: Comment pourrait-on faire pour remédier à ça, d'après vous?

- M. Vaillancourt (Louis): En spécifiant, comme on le disait précédemment, l'utilisation qui a été faite du véhicule automobile, lorsqu'on parle de l'espèce de passeport qu'il pourrait y avoir pour chaque véhicule à ce moment-là, toute personne qui aurait utilisé un véhicule pendant une certaine période de temps pour certaines fins, devrait précisément le prévoir, d'où la personne qui achèterait le véhicule, le consommateur, serait en mesure de savoir précisément quelle a été l'utilisation du véhicule. Je pense que c'est la meilleure garantie qu'il peut y avoir.
- M. Goulet: Si j'affirme devant cette commission, c'est une question, concernant l'évaluation que vous devrez fournir au consommateur pour la réparation de son automobile, qu'on vous oblige à aller au maximum, dans le coût des réparations, est-ce que j'ai raison? On vous obligera à aller au maximum. Je veux dire par là que je m'en vais chez vous, que ma voiture a un petit cognement, pouvez-vous me vérifier ça? Vous allez dire: Oui, on va le vérifier, ta transmission laisse un peu... on va le vérifier, mais vous me faites l'évaluation, pour ne pas manquer votre coût, à \$300. Par contre, une fois que vous allez monter ça, sur le "lift", en deux minutes, vous vous apercevez que c'est seulement une petite valve de \$3.50.

Je présume de la bonne foi des garagistes, mais si j'ai accepté une évaluation de \$300, il se peut que je paie une transmission à \$300, vous pouvez aller jusque là, pour ne pas manquer votre coût, même si, avec une petite réparation, vous dites: Je veux être sûr de ma réparation, je vais mettre une transmission flambant neuve là-dessus. Est-ce que vous interprétez le projet de loi comme si on vous obligeait à aller au maximum?

M. Lambert: Je dirais que cela nous oblige à aller au maximum, mais ça nous oblige simplement à rester intègres et honnêtes dans le sens que, si on a mis, de bonne foi, un montant de \$300 et que la réparation, effectivement, est de \$12, c'est certain qu'on va exiger \$12 du client. Maintenant, ça suppose que vous avez affaire à des gens qui sont intègres et de bonne foi.

Une Voix: Je pense que ce qui va arriver en pratique...

Mme Payette: On ne peut pas en douter.

- **M. Goulet:** On ne peut pas en douter, mais si on sent le besoin d'adopter un tel projet de loi, c'est parce qu'on n'a pas confiance en certaines personnes. Sans ça, Mme le ministre n'aurait pas amené un projet de loi comme ça sur la table.
 - M. Williams: Cela ne doit pas être pour nous.
- **M. Goulet:** Une dernière question, M. le Président, et je l'adresse peut-être à Mme le ministre, concernant le totalisateur, l'odomètre, lorsqu'il a

été changé sur une voiture. J'abonde dans le même sens que les gens qui sont en face de nous, de façon que l'odomètre ne soit pas à zéro, mais plutôt reparte au même millage qu'il était. Pourquoi? Parce que le consommateur qui va l'acheter, quand il va le revendre six mois après, ne sera pas obligé de mettre une étiquette dans la vitre. A ce moment-là, ce sera la somme des kilomètres parcourus qui va être sur le totalisateur. Le deuxième consommateur, si on veut vraiment protéger le consommateur, va être lésé.

- Il faudrait absolument que, dans les règlements, on prévoie que, lorsqu'un totalisateur de kilomètres est changé, il reparte au total où était celui qui était défectueux.
- **M.** Lambert: En parlant de totalisateur, on propose de demander au manufacturier d'ajouter un disque au totalisateur, étant donné que les 100 000 kilomètres vont arriver très vite. C'est 62 000 milles, donc c'est très peu. Cela veut dire que ça prend absolument un autre disque pour éviter que les voitures se vendent faussement avec un décalage de 100 000 kilomètres.
- M. Goulet: Une dernière question, M. le Président. Est-ce qu'il est possible que, dorénavant, lorsque cette loi sera votée, une automobile d'occasion coûte de \$175 à \$200 de plus? De peur de manquer votre coup, comme on dit, vous allez prendre une assurance pour aller jusqu'à 60 000 kilomètres et 80 000 kilomètres, cette assurance va coûter de \$175 à \$200. De façon que vous soyez certain, vous allez dire: Cette voiture, je vais la revendre \$2400, vous allez ajouter \$200 et l'assurance va être comprise. S'il arrive un problème, c'est l'assurance qui va payer. Est-ce que, si j'affirme cela, cela va être pratique courante? Vous me faites signe que oui. Les signes ne sont pas inscrits au journal des Débats.
- **M. Moussette:** Votre argument se tient, c'est plausible.
 - M. Goulet: Merci, M. le Président.
- M. Williams: Dans le moment, avec les garanties prolongées, c'est environ \$200.
- M. Goulet: Donc, voulant protéger le consommateur. on risque de le pénaliser.
- M. Williams: Mais la garantie prolongée est limitée à certaines parties de l'auto, tandis que la garantie proposée dans le moment est beaucoup plus large. Cela va peut-être prendre un peu plus d'argent.
- Le Président (M. Dussault): Merci, M. le député. M. Lambert.
- **M.** Lambert: J'aurais un autre point. Lorsqu'on parle des garanties, j'ai l'impression que ce serait pas mal important d'en rester aux rouages d'entraînement. Lorsqu'un consommateur vient

acheter une voiture d'occasion, ce qu'il recherche, en réalité, c'est s'éviter des coûts très forts. Mais si, quatre ou cinq jours après, il y a un phare qui brûle ou qu'il y a quelques parties de ce style qui font défaut, ce n'est pas grave vis-à-vis du consommateur, parce qu'il sait qu'il a acheté une voiture d'occasion.

Il faut vraiment le protéger sur le rouage d'entraînement, où les coûts sont beaucoup plus forts.

M. Goulet: M. le Président, monsieur m'a fait penser à une autre question. Lorsque vous vendez une voiture, le fait qu'on modifie quelque peu la voiture — et j'entends par là peut-être essayer de "booster" le moteur, de mettre des pneus plus gros ou, comme je l'ai dit tout à l'heure, mettre une attache pour remorque, pour traîner une roulotte — est-ce que, selon vous, c'est un usage abusif et que la garantie devrait tomber automatiquement?

M. Lambert: Oui.

- M. Goulet: Ce n'est pas marqué dans le projet de loi. Il n'y a rien qui me dit que je ne pourrai pas changer...
- **M. Lambert:** Si le moteur est "boosté", cela veut dire que, s'il est fait pour fonctionner à 8,6% de compression et que vous montez la compression à 10,5% ou 11%, c'est certain que les autres éléments peuvent en souffrir et le moteur avoir éventuellement une vie beaucoup plus courte.
- **M. Goulet:** Mais qui va décider cela? Est-ce que cela va être encore les tribunaux? Ou vous autres?
- M. Lambert: Il ne faudrait pas s'en remettre continuellement au juridique.
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Gatineau.
- M. Gratton: M. le Président, une demière question. Toujours au sujet des ventes entre particuliers. A la page 5 du mémoire, vous parlez de l'article 23 du Code de la route qui, depuis 1976, prévoit justement l'obligation qu'a tout propriétaire d'un véhicule automobile de détenir un certificat d'inspection mécanique lors du transfert de propriété de son véhicule automobile. C'est une obligation qui est inscrite dans la loi, mais qui n'a pas encore été proclamée par le ministère des Transports. D'ailleurs, vous faites allusion aux représentations que vous avez faites auprès du ministère des Transports aussi bien qu'à celui des Consommateurs à ce sujet.

Ai-je bien compris que, lorsque vous revendiquez ou réclamez que la loi s'applique aux ventes d'automobiles d'occasion entre particuliers, vous laisseriez tomber cette revendication, dans la mesure où le gouvernement, comme minimum, proclamerait l'application de l'article 23 du Code de la route? **M.** Vaillancourt (Louis): Au niveau de nos représentations, présentement, l'article 23 permet le certificat de conformité mécanique. Mais ce qu'on dit présentement, c'est que toutes les ventes devraient être assujetties entre consommateurs.

Cependant, l'article 23 pourrait, de beaucoup, faciliter le transfert des biens et assurer que les ventes entre consommateurs soient faites convenablement, pour autant que le certificat prévu à l'article 23 contienne toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer que le véhicule fonctionne bien.

- M. Vaillancourt (Louis): On est pas prêt dans le moment à dire: Les ventes entre consommateurs, on va les laisser aller pour autant que le certificat suivant l'article 23 soit émis, tout simplement parce qu'on ne sait pas ce qui va découler de l'article 23, parce qu'on ne sait pas ce qui va sortir. On voudrait s'assurer que le certificat, en vertu de l'article 23, va prévoir spécifiquement tous les éléments de la mécanique du véhicule pour que ce véhicule soit en mesure de circuler et non pas simplement certains éléments ou encore certaines voitures.
- **M. Gratton:** M. le Président, je ne pense pas qu'il soit permis d'interroger le ministre, mais peut-être pourrait-il nous donner une indication à savoir si du côté du gouvernement on s'est penché sur cette possibilité de proclamer l'article 23 pour...

Mme Payette: J'ai déjà apporté une réponse à cette question, ce matin, au moment de la présentation du mémoire du Club Automobile de Québec en disant qu'effectivement, j'ai bon espoir qu'on arrive à une entente avec le ministère des Transports à ce sujet et que cet article soit mis en vigueur en même temps que la promulgation de la Loi sur la protection du consommateur.

Le Président (M. Dussault): Mme le ministre.

Mme Payette: Je ne suis pas avocate, mais il y a un certain nombre de choses que j'ai apprises depuis que je suis en politique, parce que cela touche beaucoup la législation. La Loi sur la protection du consommateur régit les transactions qui se font entre consommateur et marchand. Les transactions qui se font de consommateur à consommateur sont régies par le Code civil qui a une jurisprudence importante dans ce sens et nous n'avons pas à intervenir pour rétablir des équilibres qui sont déjà un équilibre juste entre deux consommateurs. Que nous allions jusqu'à faire appliquer la Loi du Code de la route, il me semble que ce serait logique dans les circonstances, mais je crois qu'il ne faut pas espérer, pour ce qui concerne la cohérence de ce projet de loi, qu'on réintroduise dans la Loi sur la protection du consommateur des transactions entre consommateur et consommateur, pas plus d'ailleurs que nous n'y avons introduit... nous avons dû retirer certains chapitres où il était question de transaction entre commerçant et commerçant. Déjà à ce moment-là, en termes de cohérence, ces projets de loi suivront, mais ils seront exclus de la Loi sur la protection du consommateur et feront l'objet d'autres projets de loi à venir. Je pense que c'est nécessaire en termes d'informations qu'on sache bien qu'il est question de cohérence en termes de loi dans ce projet de loi.

J'ái peut-être seulement une ou deux questions à vous poser encore et, comme il ne s'agit pas d'une commission comme il y en a d'autres qui siègent au Québec, je ne peux pas vous promettre la protection de cette commission; j'espère que vous aurez toute liberté de répondre à mes questions. Qu'est-ce qui fait qu'un marchand d'automobiles franchisé, comme vous les appelez, perd sa franchise?

M. Williams: Des fois, il y en a qui manquent d'argent.

Mme Payette: Qui manquent d'argent? C'està-dire que vous...

- M. Williams: Il y a des fois des causes pécuniaires. C'est une raison.
- Le **Président (M. Dussault):** Pourriez-vous parler plus fort, s'il vous plaît, près du micro, en tout cas?
- **M. Williams:** C'est une des raisons. Il y a des gens des fois qui vont perdre leur franchise à cause de la manière dont ils sont financés.

Mme Payette: Est-ce la seule raison?

- M. Williams: Les manufacturiers ne disent pas toutes les raisons pour lesquelles certains marchés sont annulés, mais c'est une chose qui arrive assez rarement, madame.
- Mme Payette: C'est parce que, plus tôt dans la journée, vous avez fait allusion à votre situation relativement inconfortable de sandwich entre le consommateur et les fabricants d'automobiles. Je voudrais mieux comprendre ce que vous voulez dire quand vous dites cela.
- M. Moussette: En vertu de notre contrat de franchise, le fabricant peut y mettre fin en nous signifiant un préavis ordinairement de 90 jours. On ne dit pas nécessairement qu'il doive nous donner une raison. Pour les cas que nous avons connus, habituellement, la lettre vient effectivement à une date qui donne une période d'à peu près 90, 95 ou 100 jours: Veuillez considérer que nous mettons fin à votre contrat de franchise. On peut donner des raisons verbales, c'est sûr, mais je ne crois pas que le fabricant soit tenu de nous en donner.
- M. Gratton: II faudrait une loi sur la protection du marchand.

Mme Payette: Est-ce que vous vous sentiriez à l'aise de répondre à la question suivante? Est-ce

qu'on peut penser qu'à certains moments — c'est parce que je me rappelle certains débats avec les courtiers d'assurance qui se trouvaient dans une situation étrangement semblable à la vôtre — vous soyez placés en conflit d'intérêts quant à la protection du consommateur par rapport aux fabricants d'automobiles?

M. Moussette: Si vous permettez, Mme le ministre, comme marchands, nous administrons la garantie pour le manufacturier. D'une part, le consommateur nous fait des demandes et, d'autre part, le manufacturier nous dicte dans quelle mesure on peut accéder à ces demandes dans des manuels d'administration de la politique de garantie qui sont très volumineux. La déclaration de garantie se résume sur une petite brochure de ce format. Quant à l'administration de ce qui est écrit sur cette petite brochure de petit format — je vous la montre, elle n'est pas imprimée au complet, des deux côtés - cela peut être un manuel qui n'entrerait peut-être pas dans ma serviette. Evidemment, on n'a pas le gros bout du bâton avec le manufacturier. Le manufacturier prend ses décisions. Notre seul moyen officiel de faire des représentations auprès du manufacturier, c'est par la voie de ce qu'on appelle le "dealer council", le conseil consultatif des concessionnaires où les marchands font des représentations à leurs délégués qui relaient ces représentations au conseil consultatif national et qui sont déposées devant les administrateurs, devant les officiers de la compagnie, qui ne sont pas tenus d'y adhérer. La plupart du temps, ils en prennent bonne note. Ce n'est pas nous qui menons la barque, c'est le manufacturier qui nous dicte. Nous sommes avisés par courrier de ces changements de procédures qui sont décidés plus souvent qu'autrement unilatéralement, à notre insu, et sans nous avoir consultés.

Une Voix: Mme le ministre, est-ce que vous pensez...

Le Président (M. Dussault): Il y a M. Lambert et ensuite...

M. Lambert: Il y a un mot que Me Vaillancourt a prononcé en faisant son allocution, c'est que nous sommes le consommateur du manufacturier. Le manufacturier est un vendeur grossiste et nous sommes des vendeurs de détail. Maintenant, basé sur ce principe, le vendeur grossiste veut vendre le plus de voitures possible et c'est ce qui se fait, par exemple, dans la région de Saint-Hyacinthe, où il y a trois vendeurs de produits Chrysler à un mille de circonférence.

Le Président (M. Dussault): Oui, monsieur.

M. **Williams:** Mme le ministre, est-ce que cela semble un problème, dans la province, que vous ayez beaucoup de marchands qui disparaissent comme cela, qui perdent leur concession, est-ce que...

Mme Payette: Non, mais puisque l'association était présente, cela me semblait le bon moment pour poser la question.

M. Williams: Je n'ai pas compris.

Mme Payette: Comme l'association était présente, cela me paraissait le bon moment pour poser la question.

M. Williams: Je n'en connais pas; dernièrement, c'est assez rare.

Le Président (M. Dussault): Est-ce que Mme le ministre a terminé son intervention?

Mme Payette: Merci, M. le Président. Je voudrais remercier les personnes qui sont ici encore une fois pour tout le travail qui s'est fait avant, pour tout le travail qui va se faire après et pour leur présence aujourd'hui.

Le Président (M. Dussault): Alors, je remercie... Oui?

M. Thibault: Mme le ministre, vous avez parlé, au commencement de votre allocution, lors des beaux remerciements que vous avez faits, du délai de résolution. Vous semblez être en accord, je crois, après plusieurs discussions avec vos représentants. Dans les régions éloignées où la personne travaille du lundi au vendredi et revient chez elle le vendredi soir ou le samedi, qui a absolument besoin d'un véhicule, qui y a passé toute la semaine, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu - je parle de chez nous, en Abitibi ou dans les régions éloignées — d'avoir un genre de renonciation à ce délai? Cela va causer énormément de problèmes. Tous les samedis, même le dimanche à l'occasion, le type fait 150 ou 200 milles, il travaille dans une concession forestière ou à la baie James, il a absolument besoin d'un véhicule le samedi ou le dimanche. On va lui dire: On va faire les papiers - pour donner un exemple — on prend son véhicule en échange s'il en a un, on lui fait son contrat, on lui dit: Prends l'autobus, retourne à la baie James et reviens la semaine prochaine ou dans deux jours. Dans toutes les régions éloignées... A Montréal peut-être ou dans les grands centres ils n'ont pas tellement ce problème, mais je vois que nous, on va vivre un gros problème.

Mme Payette: Je retiens votre intervention à ce moment-ci et nous verrons, s'il y a lieu, de faire le nécessaire.

M. Williams: Au sujet de l'article 72, je pense que c'est un peu dans le sens de l'intervention de M. Thibault, ce sera très difficile à mettre en application quand on aura un échange, pour les 48 heures. Si on lui donne son auto neuve ou d'occasion tout de suite et si on l'échange immédiatement, qu'il revient 48 heures après et veut l'avoir et annuler le marché, je ne sais pas comment on s'en sortira.

Mme Payette: A ce moment-ci, je serais portée à vous suggérer de ne pas pousser sur votre chance. On a déjà accepté de considérer les régions éloignées. Pour le reste, je pense que notre position est ferme, jusqu'à preuve du contraire, parce qu'il s'agit là de crédit beaucoup plus que de vente de voitures et qu'en termes de crédit, nous pensons qu'il est souhaitable que les consommateurs puissent réfléchir et marchander.

Le Président (M. Dussault): Au nom de la commission, je remercie l'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec de son apport aux travaux de cette commission et j'invite la Société des fabricants de véhicules à moteur à se présenter devant la commission.

Société des fabricants de véhicules à moteur

J'invite le représentant du groupe à se présenter et à présenter ses collègues.

M. Comtois (Pierre): M. le Président, Mme le ministre et membres de la commission, permettezmoi d'abord effectivement de présenter les représentants de l'association.

Vous avez ici, juste en arrière de moi, M. Norman Clark de l'Association des manufacturiers; à ma droite, Me Philippe Casgrain, représentant la maison Chrysler; à mon extrême droite, M. John McGivney, de la maison Chrysler; vous avez, à mon extrême gauche, M. André Brien, notre directeur de la zone de Québec de la compagnie General Motors; immédiatement à ma gauche, Me Keenan Lapierre, conseiller juridique, représentant la maison GM; vous avez aussi M. Snelgrove, de la maison Ford, qui est juste en arrière de moi.

Je suis Pierre Comtois, conseiller de General Motors du Canada au département des relations avec les gouvernements. Egalement...

Le Président (M. Dussault): Oui, allez!

- **M. Comtois:** Je suis conscient que notre mémoire est assez volumineux et je vais me contenter de le résumer de la façon la plus succincte possible.
- Le Président (M. Dussault): Je vous remercie beaucoup. Cela m'évite...
 - M. Comtois: Des commentaires.
- Le Président (M. Dussault): ... de parler dans ce sens-là. Je voudrais cependant vous rappeler, ainsi qu'aux membres de la commission, qu'il est de tradition et selon nos règlements, que l'on s'adresse au président. Je pense que ça peut éviter quelques petits problèmes. Je vous laisse la parole, M. Comtois.
- M. Comtois: Parfait, M. le Président! Premièrement, avant d'entreprendre le mémoire, je désirerais souligner le nom des compa-

gnies membres de l'association. Il y a American Motors du Canada, Chrysler Canada, Ford Canada, General Motors du Canada, International Harvester, Mack Trucks, Volvo Canada et White Motor.

La Société des fabricants des véhicules à moteur est heureuse de l'occasion qui lui est donnée de soumettre à la commission ses commentaires sur le projet de loi ayant trait à la protection du consommateur.

Avant même de résumer quelques-unes de nos préoccupations sur le projet de loi no 72, nous désirons attirer votre attention sur ce que nous croyons être deux problèmes fondamentaux reliés à la rédaction de l'ensemble du projet de loi.

Premièrement, le projet de loi laisse place à un tel degré d'incertitude dans la description et les droits et obligations de toutes les parties en cause que nous croyons que les manufacturiers et les consommateurs pourront être l'objet de certaines injustices et soumis à d'inutiles et exaspérantes confrontations.

Deuxièmement, des obligations ambiguës font l'objet de sanctions pénales et civiles, indépendamment de la bonne foi du défendeur et surtout en dépit de l'absence de faite ou de négligence de sa part. En d'autres mots, les obligations ambiguës font l'objet de phases de responsabilité stricte. Par exemple, un manufacturier pourrait démontrer qu'un véhicule a été manufacturé selon les règles de l'art et avec des matériaux de qualité, le tout selon la meilleure technologie disponible lors de la fabrication, même sans vice caché, et être quand même passible de sanctions civiles et pénales si un consommateur et un juge de la Cour provinciale déclaraient que le véhicule ne peut servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. (16 h 45)

Un autre exemple est le cas où un marchand pourrait faussement représenter une caractéristique du véhicule et rendre le manufacturier responsable pour un acte auquel il n'est pas partie et, vice versa, ce pourrait être applicable.

C'est pourquoi nous soutenons que le projet de loi devrait être amendé afin de spécifiquement inclure le principe fondamental en vertu duquel aucune responsabilité civile ou pénale n'existe lorsqu'aucune faute n'est commise.

De plus, la rédaction de certains articles devrait être révisée afin de clarifier les droits et obligations respectifs du manufacturier, du commerçant et du publicitaire et contre qui les différents recours peuvent être intentés.

Nous comprenons l'intérêt du ministre à vulgariser, autant que possible, le texte de loi. Cependant, on doit toujours se rappeler que le texte de loi devra être interprété par les tribunaux et ce, selon les règles d'interprétation traditionnelle.

C'est pourquoi l'intention du législateur doit clairement se déduire de la lecture même de la loi.

Nous désirons maintenant résumer nos préoccupations majeures quant au projet. La première est reliée au concept de durabilité. L'article 37 de la loi requiert qu'un produit puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Ces expressions sont ambiguës et inconnues de notre jurisprudence civile. Les tribunaux, les manufacturiers et les consommateurs auront donc à trouver et à déterminer une interprétation de ces termes.

Nous sommes préoccupés du fait que ces expressions peuvent être interprétées comme faisant référence à l'expectative de vie ou de durée selon des statistiques. Un véhicule automobile peut durer pour une période considérable si les réparations, changements de pièces et retouches de peinture requis par son usage et son usure sont effectués au moment approprié.

Par contre, un véhicule-taxi ou de livraison peut avoir une longévité relativement courte Selon notre expérience, une garantie basée sur l'expectative de vie d'un véhicule ne relève pas de la responsabilité d'un manufacturier, mais bien d'un assureur. Si une telle garantie était retenue, elle ne pourrait être offerte qu'à un coût additionnel

Nous prétendons que cette obligation serait irréaliste, coûteuse et possiblement à l'encontre de l'intérêt économique du consommateur. De plus, le concept de durabilité tel que rédigé ne se réfère pas à la présence d'un vice dans le produit. Ne pas relier la durabilité à la notion de défaut est, selon nous, éliminer une norme valable au moyen de laquelle des parties peuvent mesurer leurs obligations.

Ne pas relier la durabilité à la notion de défaut est également une porte ouverte à d'inutiles et exaspérantes confrontations entre manufacturiers, commerçants et consommateurs, à la suite de la variété des interprétations possibles.

Par exemple, à quel moment un véhicule peutil être déclaré ne plus servir à un usage normal pendant une durée raisonnable? Sûrement pas lorsqu'un allume-cigarettes ne fonctionne plus. Sûrement oui lorsque la boîte de vitesse ou le moteur est systématiquement défectueux. Mais où doit-on tirer la ligne entre ces deux extrêmes? Dans quelle mesure une voiture doit-elle être l'objet de corrosion afin de ne plus servir à un usage normal pour une durée raisonnable?

Puisque le manufacturier lui-même ne peut déterminer ses obligations selon la loi, il est prévisible que le consommateur ne pourra déterminer la limite de ses droits. Conséquemment, de nombreux cas devront être référés aux tribunaux avec les problèmes et frustrations inhérents au système judiciaire, même en Cour des petites créances.

Puisque la garantie statutaire minimale semble être une garantie de durabilité pendant une période raisonnable et ce, sans égard à la présence d'un défaut, d'une faute ou d'une négligence, nous croyons que les manufacturiers peuvent difficilement offrir plus, mais est-ce là vraiment une garantie statutaire minimale et est-ce dans le meilleur intérêt du consommateur?

Une garantie entraîne un coût et ce coût influence le prix de vente. Est-ce que le consommateur qui, de toute façon, change de véhicule au bout d'un an ou deux et qui ne bénéficiera donc

pas de la garantie est intéressé à assumer ce coût? Et le consommateur qui préfère et qui trouve moins coûteux de réparer lui-même son véhicule? Et si un consommateur veut cette tranquillité d'esprit, pourquoi ne pas pouvoir lui permettre d'acquérir cette garantie supplémentaire? De cette façon, ne laissons-nous pas le choix au consommateur de décider ce qu'il veut bien acheter?

Nous croyons fermement que l'article 36 et d'autres articles du projet de loi assurent, effectivement, une garantie statutaire minimale et que l'article 37 pourrait même être retiré. Cependant, s'il est retenu, il doit être limité à la présence d'un vice qui effectuerait l'usage normal du véhicule pendant une durée raisonnable, le tout tenant compte des différents facteurs tels que le prix.

En plus du problème de tenter d'offrir une garantie plus avantageuse, nos compagnies membres sont préoccupées par le fait que certains articles tels que rédigés pourraient les empêcher d'offrir au consommateur un document de garantie indiquant une période et des conditions précises. Selon les articles 34, 37 et 261, un manufacturier serait passible de sanctions pénales, civiles et même de dommages exemplaires pour le simple fait d'avoir utilisé une garantie conventionnelle subséquemment jugée par un tribunal comme étant moins avantageuse que servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Nous espérons que tel n'est pas l'intention du présent gouvernement. Si l'intention est d'aviser le consommateur qu'il peut avoir plus de droits en vertu de la loi que ceux offerts aux certificats de garantie, ceci peut être atteint en rendant obligatoire une mention à cet effet sur les certificats. Quelques manufacturiers utilisent déjà ce genre de mention sur les documents de garantie. Nous croyons qu'un amendement à cet effet de l'article 34 serait dans l'intérêt des consommateurs et des manufacturiers.

L'article 53 du projet permettrait à un acquéreur subséquent d'exercer contre le manufacturier un recours fondé sur l'article 37. Ainsi, un véhicule d'occasion devra servir à un usage normal pen-dant une durée raisonnable après la date du contrat, date à laquelle commence la prescription. Nous sommes d'avis que le projet devrait prévoir qu'il n'existe qu'une garantie de durabilité, laquelle commence lors de la première vente par opposition à une nouvelle garantie de durabilité créée lors de chaque vente subséquente, du moins à l'égard du manufacturier. Nous désirons également souligner que conformément au libellé des articles 150 et 156, un manufacturier pourrait être tenu responsable des garanties spécifiques aux voitures d'occasion. Nous croyons que tel n'est pas l'intention du gouvernement et que l'article 150 sera amendé.

L'exigence relative à la garantie de bien d'occasion est plus onéreuse pour le manufacturier de véhicules automobiles que pour les manufacturiers d'autres produits. Comme vous le savez, un manufacturier pourrait se voir poursuivre par le deuxième ou même troisième propriétaire du

véhicule. Pourtant, le manufacturier n'aurait aucune connaissance de l'usage fait par le deuxième ou troisième propriétaire, ni de son état lors de la vente. Le manufacturier n'est pas en mesure de déterminer si le commerçant a dénoncé tous les éléments que le manufacturier juge pertinents pour l'évaluation de l'état du véhicule. Par conséquent, nous prétendons que le manufacturier ne devrait encourir d'obligation de garantie à l'endroit d'un produit d'occasion que lorsque ce produit est toujours sous l'effet de la garantie du manufacturier.

Par exemple, veuillez considérer la situation suivante: Un consommateur achète une nouvelle voiture en 1976. Après la période de garantie du manufacturier, le consommateur fait effectuer les réparations au garage du coin. En 1978, il a un accident et échange le véhicule à l'achat d'un autre. Le concessionnaire effectue des réparations et vend le véhicule à un vendeur de véhicules d'occasion qui en retour le vend à M. Dupont. Après seulement trois semaines d'utilisation, la peinture décolle, il y a des vibrations et des problèmes de conduite. La voiture n'étant vieille que de trois ans, M. Dupont réclame \$500 en dommages et intérêts en Cour des petites créances contre le manufacturier et peut-être le marchand.

De quelle façon un manufacturier peut-il se défendre contre une telle action considérant qu'il ne connaît rien de l'histoire du véhicule depuis sa période de garantie. Est-il responsable pour la main-d'oeuvre, les pièces de remplacement du garage du coin, du concessionnaire revendeur, du vendeur de véhicules d'occasion et, sinon, comment peut-il effectivement se défendre en cour?

Nous notons qu'un commerçant pourrait limiter sa responsabilité envers le consommateur en vertu des garanties énoncées à l'article 156 en lui dénoncant un vice. Le consommateur pourrait néanmoins poursuivre le manufacturier pour un bris de la garantie de durabilité énoncé à l'article 37. Cette situation répond mal à ce que dicte l'équité, puisque le consommateur dans un tel cas a été avisé du besoin de réparation du véhicule et a payé au commerçant un prix qui tient compte de son état véritable. Il serait inéquitable de faire incomber au manufacturier une responsabilité pour un manquement du commercant à son devoir de dénonciation suffisante des vices. Nous vous prions, par conséquent, d'amender le projet pour préciser que le manufacturier n'est pas tenu à l'obligation stipulée à l'article 37 lorsqu'il s'agit de bien d'occasion, sauf lorsqu'il est sujet à une garantie conventionnelle du manufacturier.

Un tel amendement ne prive pas l'acquéreur subséquent de son recours direct contre le manufacturier pour recouvrir tout dommage causé par la présence d'un vice affectant l'usage pour lequel le véhicule est normalement destiné. De plus, les autres sections de la loi assurent une garantie statutaire quant au véhicule usagé et sur les réparations. Est-il dans l'intérêt économique du consommateur d'avoir cette protection supplémentaire contre le manufacturier? Ne serait-il pas dans l'intérêt du consommateur rie retarder l'adoption d'une telle mesure jusqu'à ce que les nouvelles

mesures introduites soient jugées insatisfaisantes?

En ce qui a trait aux frais de remorquage, nous désirons souligner que le commerçant et manufacturier ne devrait y être tenu que si le véhicule ne pouvait effectivement être opéré ou opérer de façon sécuritaire. Un tel amendement, à l'article 149, permettrait d'éviter des réclamations frivoles alors que le véhicule peut être conduit jusqu'à un garage. Nous croyons que cet amendement assurerait une meilleure compréhension de la portée de l'article.

Quant au chapitre des pratiques de commerce, nous désirons réitérer nos recommandations sur le pouvoir du président d'émettre des ordres, lesquels sont basés sur les règles de justice naturelle. D'abord, avant qu'une ordonnance ne soit émise par le président en vertu de l'article 298, la personne qui en est l'objet doit se voir accorder pleinement le droit de se faire entendre, de s'enquérir des causes d'action contre elle et de soumettre des représentations. L'appel devrait suspendre l'exécution de l'ordonnance de la décision du président, à moins que le tribunal n'en décide autrement.

Afin de déterminer s'il doit ou non permettre l'exécution de l'ordonnance ou de la décision, le tribunal devrait tenir compte principalement du préjudice irréparable causé au consommateur par la pratique reprochée, si elle se perpétue pendant l'appel. Troisièmement, la personne contre qui l'ordonnance est prononcée devrait avoir droit à une audition complète en appel et, tel que mentionné par le ministre a une rencontre précédente, nous espérons que le projet sera amendé.

Les recours accordés au consommateur, à l'article 256, sont exceptionnellement étendus, et ne semblent avoir aucun rapport avec la gravité de l'infraction. L'usage de ces différents recours ne devrait pas être discrétionnaire. Par exemple, la résiliation ou annulation d'un contrat ne devrait pas être disponible lorsque la partie en défaut apporte les corrections requises dans un délai raisonnable. Dans ces cas, le consommateur devrait avoir le devoir de retourner le produit pour fins de réparations. En tout état de cause, les recours en annulation de la vente par le consommateur ne devraient pouvoir s'exercer que contre son vendeur puisque lui seul a reçu le prix de vente. Les autres recours demeurent disponibles contre les autres parties.

Quant à l'étendue des dommages qu'un consommateur peut réclamer, suite à un bris d'une garantie statutaire, nous croyons fermement que commerçants et manufacturiers doivent pouvoir en limiter l'étendue, tout comme pour les garanties conventionnelles- L'absence de limite va naturellement conduire à des abus et à un accroissement des risques à être évalués. En dépit de telles limitations, la jurisprudence actuelle accorde tous les dommages encourus lorsque le bris est substantiel. C'est pourquoi nous soumettons que les dommages résultant du bris d'une garantie statutaire puissent être conventionnellement limités.

Finalement, nous désirons souligner que la

prescription établie par l'article 258 est trop étendue. Nous suggérons qu'il soit amendé afin de prévoir que l'action doit être introduite dans les deux ans de la date du contrat, ou encore considérer que la prescription pourrait être d'un an de la découverte du vice, si le reste de la loi est suffisamment amendé.

Suite à cette présentation et à la lecture de notre mémoire, on pourrait être tenté de le rejeter comme étant intéressé et alarmiste. Il est certain que notre intervention est intéressée. Mais elle n'est pas nécessairement dans notre seul intérêt car nous croyons qu'ultimement, une partie du fardeau de l'administration de cette loi sera assumée par le consommateur québécois à travers les taxes et les prix à la consommation.

D'autre part, les hommes et femmes politiques, ainsi que les fonctionnaires qui les assistent doivent réaliser qu'ils peuvent, presque sans effort, créer de graves difficultés à des manufacturiers et ce, sans possiblement s'en rendre compte avant qu'effectivement, ils ne s'alarment ou soient consultés. Nous n'espérons pas un consensus, mais bien que nos propositions soient étudiées de façon positive, sans que des points soient d'avance déclarés irrévocables.

Nos commentaires ne sont pas une solution à tout et certains sont sûrement contestables. Ils sont néanmoins le résultat de la confrontation du texte même du projet aux exigences réelles, pour ne pas dire mécaniques, auxquelles doivent faire face les manufacturiers de véhicules automobiles.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie, M. Comtois. Je laisse la parole à Mme le ministre.

Je vous remercie.

Mme Payette: Me Comtois, est-ce que vousmême ou quelqu'un qui vous accompagne serait en mesure de nous donner le prix de vente moyen d'un véhicule automobile au Québec?

M. Brien (André): Je pourrais peut-être avancer le montant de \$7500. (17 heures)

Mme Payette: Qui serait la moyenne.

M. Brien: Environ la moyenne.

Mme Payette: Quel est le prix de vente moyen d'un véhicule automobile aux Etats-Unis?

- **M. Brien:** Il a été réduit de \$170 en vertu de la réduction de la taxe fédérale d'accise. Mais vous situer, cela fait 9% de différence au niveau...
- **M. Comtois:** Au niveau américain, il est reconnu que les véhicules, dans plusieurs états, sont vendus à un prix légèrement inférieur. Il y a des différences entre les véhicules vendus au Canada et aux Etats-Unis.

Mme Payette: Est-ce que quelqu'un qui ne connaît pas ce marché, comme moi, pourrait savoir pour quelles raisons les prix diffèrent d'un Etat à un autre, aux Etats-Unis, par exemple? Il y a des gens parfaitement qualifiés ici. Vous pouvez leur poser la question.

M. Comtois: Vous entrez dans un domaine des plus techniques et moi-même, je ne suis pas qualifié dans ce domaine. A ce moment-là, vous entrez dans les termes mêmes du pacte de l'auto et d'autres considérations économiques sur lesquelles moi-même, je ne pourrais pas me prononcer

Mme Payette: Est-ce que vous voulez consulter les représentants des manufacturiers, s'il y a lieu?

M. Comtois: Nous avons des représentants au niveau juridique, nous avons notre représentant de la zone de Québec, mais personne n'est qualifié, à ce niveau-là, pour répondre à votre question.

Mme Payette: Au niveau du marketing, par exemple, personne ne peut me donner ce renseignement? Pourquoi les prix varient-ils d'un Etat à l'autre aux Etats-Unis?

M. **Brien:** Les prix peuvent varier d'un Etat à l'autre aux Etats-Unis, comme ils peuvent varier certainement entre les Etats-Unis et le Canada. En ce qui nous concerne, ici au Canada, je pense qu'il est peut-être généralement connu que le coût de distribution du produit au Canada, vu l'étendue du pays, et certainement à cause du marketing, au niveau de la mise en marché, on peut peut-être en attribuer une certaine partie au caractère bilingue de notre pays; certainement aussi, on pourrait même dire que le coût d'opération d'un véhicule au Canada ou peut-être même qui se reflète sur le coût de droit d'entrée est peut-être plus élevé au Canada qu'il peut l'être aux Etats-Unis. Ce seaient certainement trois éléments...

Mme Payette: Est-ce que les conditions climatiques d'un pays, par exemple, pourraient faire varier le prix du véhicule?

M. **Brien:** J'imagine que l'opération, dans des conditions climatiques défavorables, peut certainement accroître le coût d'opération du véhicule, ou même nécessiter certains éléments...

Mme Payette: Je ne parle pas du coût d'opération, je parle du coût à l'achat.

M. Casgrain (Philippe): Mme le ministre, on m'informe par ailleurs qu'on est assez incapable de donner les raisons avec précision qui font qu'aux Etats-Unis, d'un Etat à l'autre, les prix varient. On me dit qu'effectivement, ici au pays, ce qui se passe quant à la différence entre le prix d'une voiture canadienne et une voiture américaine, a trait, pour une large part, à l'immense étendue de territoire qui doit être desservie pour un nombre beaucoup plus restreint de population,

à telle enseigne que vous avez des frais d'entreposage, par exemple, et des frais de transport qui ¿tez... sont supérieurs.

On nous parle également des droits qu'il faut payer sur l'importation de certains morceaux qui nous viennent des Etats-Unis et qui, évidemment, augmentent le coût du véhicule.

Pour ce qui est des Etats-Unis, on me dit aussi que — et il ne faudrait pas penser que je réponds à votre question avant que vous soyez au bout de votre question — si, par exemple, il existe une différence d'un Etat à l'autre aux Etats-Unis, ce n'est certainement pas parce que, d'un Etat à l'autre, on accorde plus ou moins de garanties quant au manufacturier.

Mme Payette: Qu'est-ce qui ferait que certains organismes de protection du consommateur parlent parfois de garanties cachées?

M. Comtois: On se retrouve en cour assez régulièrement sur cette théorie des garanties cachées. Il s'agit, comme les représentants de l'association des concessionnaires vous l'ont mentionné auparavant, que la garantie, effectivement, pour le consommateur, cela représente un petit bouquin, une petite brochure...

Mme Payette: Qu'on retrouve dans le coffre à gants.

M. Comtois: Dans la boîte à gants, qui est très sommaire. L'application de cette garantie pose des problèmes administratifs au niveau du remboursement du concessionnaire, etc., ce qui fait qu'au niveau de l'application, on arrive avec un manuel d'opération qui est volumineux. Périodiquement, ces manuels sont remis à jour et les directives sur les prix, etc. sont données.

Mme Payette: Sans préavis de 30 ou de 90 jours?

M. Comtois: Selon les règles qui régissent la franchise en question.

Mme Payette: Le jour même.

M. Comtois: Habituellement, cela peut se faire effectivement le jour même. En matière de garantie, c'est très rare.

Mme Payette: Mais vous n'êtes pas tenus de faire une annonce dans la Gazette officielle trente jours à l'avance.

M. Comtois: Non, à ce niveau-là, non, on n'est pas tenu à trente jours à l'avance. Mais pour poursuivre sur votre question, c'est...

Mme Payette: Pourquoi allez-vous devant les tribunaux?

Une Voix: Pardon?

M. Comtois: Justement, si vous me permet-

Mme Payette: Pourquoi? C'est cela.

M. Comtois: ... certaines associations retirent ce bulletin et l'interprètent en soi, sans le mettre dans le contexte du volume de garantie, et on arrive avec des interprétations tout à fait fausses.

Mme Payette: Est-ce que ce n'est pas logique que le consommateur qui trouve dans sa boîte à gants une garantie prenne connaissance de cette garantie, croit ce qu'il y a d'écrit sur ce petit feuillet, parce qu'il n'a strictement aucun accès au livre dont les concessionnaires nous parlaient tout à l'heure?

M. Comtois: Il peut le croire et ce sera respecté, et cela l'a toujours été. Nous sommes tenus à ce qui est inscrit dans notre garantie. Naturellement, il y a des clauses à l'intérieur où vous avez des discrétions...

Mme Payette: Si tel est le cas, qu'allez-vous faire devant les tribunaux?

M. Comtois: Parce qu'il y a des clauses d'appréciation et de jugement. A ce moment-là, il y a des situations où le concessionnaire et le consommateur, où nous et le consommateur ne sommes pas d'accord sur l'interprétation, à savoir si oui ou non c'est un défaut du manufacturier ou si c'est une question d'usure.

Mme Payette: Si j'ai bien compris, pendant la moitié de la présentation de votre mémoire, vous nous avez fait le reproche d'agir comme vous le faites, c'est-à-dire de ne pas être assez précis dans la loi et de donner lieu à interprétation de la part du marchand ou du consommateur.

M. Comtois: Je prendrais le blâme si on retournait à certaines garanties dans le passé, mais, si on prend les garanties actuelles de la façon qu'elles sont libellées, le client est avisé de ses droits et ils sont respectés au niveau du concessionnaire.

Mme Payette: Etes-vous en mesure de m'expliquer comment il se fait qu'un concessionnaire qui était là avant vous a pu nous dire regretter le fait qu'une grande maison de fabrication de voitures accorde des franchises à trois concessionnaires dans un rayon d'un mille? Comment se fait-il que les fabricants d'automobiles laissent une situation comme celle-là se perpétuer?

- M. Comtois: Je fais difficilement le lien avec le débat actuel.
- **M. Brien:** Je crois, si ma mémoire est bonne, que c'est la question de Saint-Hyacinthe. Effectivement, on ne peut certainement pas répondre à

des critères dans ce cas-là, mais la question de représentation au niveau de concessions, d'en ouvrir ou d'en installer une telle quantité dans un tel rayon relève certainement de l'étude du marché faite en vue de servir la population tant au niveau de la vente qu'au niveau du service après vente et de la disponibilité des pièces. Je sais bien que c'est la façon dont nous agissons et je crois que les critères doivent certainement être semblables chez tous les manufacturiers présentement.

Mme Payette: Quelqu'un d'entre vous est-il en mesure de me dire ce que coûte un véhicule automobile à sa fabrication?

M. Casgrain: Je pense, Mme le ministre, que c'est là une question à laquelle non seulement nos clients ne pourraient répondre, mais à laquelle la plupart d'entre eux n'ont pas le droit de répondre, compte tenu du fait que tous ont des compagnies situées aux Etats-Unis et qu'à cet égard, l'échange de pareilles informations leur est défendu par les lois antitrust existant aux Etats-Unis...

Une Voix: Et la loi...

M. Casgrain: ... aussi bien que, localement également, la loi canadienne sur ce genre de choses. Je ne peux pas vous en dire plus que cela, mais il est certain qu'aux Etats-Unis, si la question était posée où que ce soit, ce serait un vrai scandale, parce que là-bas, cette question d'antitrust est presque partie de la constitution.

Mme Payette: Pour moi, ce n'était pas une question de scandale, c'était une question de curiosité.

M. Casgrain: Je ne vous blâme pas, madame.

Mme Payette: Dans ce que vous nous avez fait comme recommandations, nous avons eu l'occasion de vous rencontrer précédemment, tout ce que je peux vous dire, c'est que nous recevons votre mémoire et que nous l'étudierons en conséquence.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier.

M. Saint-Germain: J'avoue être un peu surpris, M. le Président, des questions du ministre, mais enfin, nous sommes dans un pays de liberté et on peut bien poser les questions que l'on veut.

Je ne sais pas si le gouvernement a l'intention de protéger les distributeurs contre les abus des manufacturiers ou vice versa, mais ce n'est certainement pas par une loi de protection du consommateur qu'on pourra aller au fond de ces problèmes.

Pour revenir au débat, vous avez attaché beaucoup d'importance à cette définition de la durabilité. Vous avez dit qu'il y avait des antécédents judiciaires qui faisaient que la garantie actuelle pouvait être interprétée d'une façon claire et qu'en ajoutant ce mot "durabilité", nécessairement, cela devait être les tribunaux qui interprètent la signification de ce mot pour ce qui concerne l'automobile, la durabilité d'une automobile.

M. Comtois: En fait, le texte de loi utilise les expressions "servir à une utilisation normale pendant une durée raisonnable", ce qui revient, en résumé, un peu à l'expression "durabilité". Ces termes nous mettent dans une situation. Ils sont abstraits, il faut recourir au Quillet, au Flammarion et au Larousse pour essayer de les définir. Ils ne nous ont jamais été définis dans notre jurisprudence civile comme telle auparavant. Alors, on se retrouve avec un concept tout à fait nouveau et qui n'est même pas relié — c'est notre point principal — à la notion de "défaut".

Si encore, à la notion de "durabilité", on disait: Un véhicule n'est pas durable, parce qu'il y a un défaut à ce véhicule, à ce moment, au moins, on saurait à quoi s'en tenir. S'il y a un défaut de manufacture, on peut contrôler les défauts, on peut au moins savoir évaluer nos risques en conséquence. Actuellement, la loi ne rattache pas la notion de "durabilité" à la notion de "défaut".

M. Saint-Germain: Vous voulez dire que les producteurs, les manufacturiers actuellement ne peuvent pas interpréter quelles sont exactement leurs responsabilités vis-à-vis du consommateur.

M. Comtois: Non, on ne sait pas à quoi s'en tenir. D'autant plus, que le problème qui se rattache à cela, c'est que ne sachant pas quelles sont nos obligations, si on continue à émettre notre garantie conventionnelle telle qu'elle est là, aux consommateurs, on risque subséquemment de se faire dire qu'on a commis une infraction, parce qu'un juge d'un tribunal quelconque viendra dire: Votre garantie n'est pas plus avantageuse que la loi ou aussi avantageuse que la loi, et par le fait même, vous avez commis une infraction. Le cas échéant, on serait passible des sanctions pénales de la loi.

M. Casgrain: Ce n'est pas d'hier que le débat sur la durabilité d'un objet a lieu. Il a eu lieu il y a extrêmement longtemps, au niveau du Code civil. Je suis bien sûr que les codificateurs, à l'époque, en ont parlé, parce qu'en fait, dans le Code civil, vous avez les immeubles qui, eux, doivent avoir une certaine durabilité, et encore est-elle limitée à cinq ans, vice de construction. Si l'édifice périt en tout ou en partie après cinq ans, dit-on, on a une réclamation. On a bien pris soin, tout au long du Code civil, de ne pas appliquer ce principe aux biens meubles, parce qu'étant de leur nature, meubles, et susceptibles d'être déménagés et d'être utilisés par différentes personnes, il semblait impossible aux législateurs de prévoir pareille garantie dans le Code civil.

A mon sens, on peut concevoir facilement que pour le commun des mortels, on dit: J'achète quelque chose pour que cela dure. C'est vrai tout

cela. Dans les faits et légalement parlant, je pense que l'histoire a démontré à de nombreuses reprises, peut-être pas sur des automobiles nécessairement, mais sur beaucoup de biens meubles, que c'était impossible de décider qu'on imposerait à quelqu'un l'obligation que l'objet dure quand on ne sait même pas dans quelle main il va aller, comment il va être utilisé. Une maison, c'est situé à un endroit précis, on sait qu'elle est là, on en connaît les plans, on a donc dit: Dans ces cas, vous aurez, vous, le constructeur, l'obligation de cinq ans. On a limité à cinq ans, même dans ce cas. Il y a pourtant des maisons qui ont cent ans d'existence. C'est là qu'est toute la question, je pense. C'est une erreur, à mon sens, faite de bonne foi, en mettant l'article 36 avec l'article 37. Je comprends pourquoi on veut le faire, mais cela ne peut pas se concevoir dans un contexte de bien meuble, c'est impossible. Cela va à l'encontre de toute l'économie d'un Code civil ou même d'un code de commerce quelconque.

- **M. Saint-Germain:** Si c'était le cas, d'après l'avis juridique que vous donnez, j'entends cet avis juridique sur la question de durabilité, les commerçants non plus ne savent pas réellement à quoi s'attendre, et le consommateur encore moins, je suppose bien.
- **M.** Casgrain: C'est là qu'on revient à la garantie écrite qui est donnée par la compagnie. Qu'elle soit expliquée clairement, d'accord, sur les pièces et ainsi de suite...
- **M. Comtois:** Ce qui arrive, et c'est la conclusion à laquelle on est arrivé, nous l'avons déjà mentionné auparavant, combien de fois allonsnous mentionner le mot "juge" avant de réaliser qu'on va arriver avec un problème, où le manufacturier ne connaît pas ses obligations? Si nous ne les connaissons pas, le consommateur ne connaîtra pas la limite ou la portée de ses droits et à ce moment-là, on va se retrouver devant les tribunaux pour essayer de les interpréter.
- Si vous me permettez d'ajouter ceci: La garantie est appliquée de façon bien matérielle. C'est un représentant de service qui fait la tournée des concessionnaires et qui révise les cas types. Il doit se pencher sur le véhicule et décider, lui, s'il a servi à un usage normal pendant une durée raisonnable. Ce sera une question d'opinion, de jugement entre le consommateur et le représentant de la compagnie et du commerçant et on devra aller faire arbitrer le tout par un juge.
- M. Saint-Germain: A titre de législateur, je croyais qu'une loi bien rédigée, bien faite pouvait être facilement interprétée par le commun des mortels et que dans une loi, autant que possible, on essayait de limiter à l'extrême la latitude donnée aux juges, parce qu'autrement on fait pratiquement des juges des législateurs, si je ne m'abuse.

Etant avocat, est-ce que vous pouvez confirmer cette question que je vous pose?

- M. Comtois: C'est laisser une grande discrétion aux tribunaux et c'est surtout et avant ça ne pas régler le problème en ce sens que le consommateur sera toujours aussi frustré de ne pas avoir le service qu'il veut et qu'il attend et nous, on le sera encore aussi parce que ce n'est pas plus agréable pour nous de nous présenter devant les tribunaux... Alors, cet esprit de confrontation entre le consommateur, le manufacturier et le commerçant va demeurer. Je pense que personne ne poursuit cet objectif.
- M. Saint-Germain: Considérant tout de même que les consommateurs qui achètent une voiture doivent nécessairement avoir une garantie, qu'estce que vous considérez comme étant une garantie minimale ou maximale? Quelle doit être, croyezvous, dans l'intérêt du manufacturier, du commerçant et du consommateur, cette garantie?
- **M.** Comtois: Dans l'optique actuelle du projet de loi qui est devant nous, nous croyons fermement que l'article 36 et les autres dispositions, au niveau des réparations et des voitures d'occasion, cet ensemble et la prescription assurent une garantie minimale valable.
- **M. Saint-Germain:** Vous voudriez simplement faire disparaître l'article 37, si je ne m'abuse, du projet de loi?
- M. Comtois: L'article 37 n'est pas nécessairement exclu, parce qu'il se retrouve également dans l'article 36. Si un véhicule doit servir à l'usage auquel il est normalement destiné, cela implique une certaine notion de durabilité. Mais, de la façon que c'est libellé à l'article 37, on le sépare et on en fait un autre élément totalement différent. L'article 36 a déjà été interprété par les tribunaux et c'est une notion qui s'administre. Par contre, le projet de loi apporte beaucoup plus de sécurité par la suite quant aux réparations et aux véhicules d'occasion. De plus, on étend la prescription et on la rend plus calculable.
- M. Casgrain: Le problème, je pense, est une question de philosophie. Il s'agit d'assurer au consommateur l'exercice le plus entier et le meilleur possible des droits qu'il a au moment d'une vente X. Cela va bien et on peut, dans toute espèce d'article, dire: Vous aurez tel délai pour faire telle et telle chose, vous serez ainsi protégés.

Quant à moi, je pense, en tout respect, qu'ajouter l'article 37 tel qu'il est, c'est dire: Non seulement on va vous assurer des droits à l'occasion de votre contrat, mais on va dire aux fabricants: Vous allez faire une voiture différente de celle que vous faites; elle va être plus solide, celle-

Si vous posez la question à qui que ce soit... il y a des gens qui fabriquent des voitures individuellement et vous allez en payer une \$12 000 qui va vous durer très longtemps, mais vous allez payer pour. Je pense qu'il faut s'en tenir... Effectivement, on ne peut pas, dans un projet de loi, dire: Vous allez vendre une voiture faite différemment. Ce-

pendant, on va dire aux consommateurs: Vous pourrez, vous, exercer vos droits beaucoup plus facilement parce qu'ils seront définis plus clairement. Là-dessus, on est parfaitement d'accord, nous. Mais on dit: De par l'article 37, vous nous dites: Construisez une autre voiture.

- **M. Saint-Germain:** On parle ici de condamnation exemplaire et on semble amener un autre aspect juridique par ce mot "exemplaire". Est-ce que vous auriez des commentaires à faire làdessus?
- M. Comtois: Les dommages exemplaires sont de plus en plus introduits dans différentes lois et à ce niveau-là le Québec n'a pas de monopole, c'est certain.

Dans le cas de la Loi sur la protection du consommateur, qu'est-ce qui pourrait... D'abord, "dommages exemplaires" c'est pour donner un aspect punitif à une condamnation civile. C'est l'aspect punitif qui apparaît au niveau du dommage exemplaire, ce n'est pas... On compense plus qu'un dommage, pour compenser, c'est un dommage pour punir. On condamne à une certaine somme d'argent pour punir. Par contre, la loi donne des dispositions pénales étendues pour effectivement accomplir cet objectif. Si un manufacturier, un commerçant est en défaut et va à l'en-

avec des amendes assez considérables. A ce moment-là, l'aspect punitif est inclus dans les dispositions pénales. Alors, pourquoi renchérir avec des dommages exemplaires? Mes dommages doivent être accordés pour compenser un consommateur qui a été lésé, nous sommes amplement d'accord sur cela.

M. Casgrain: Il y a autre chose. Si vous regardez la loi, il y a une sorte de contradiction au niveau des dommages exemplaires. Dans les dommages, au pénal, on voit que le juge peut s'enquérir des moyens de l'individu, etc. et, évidemment, dans ce cas-là, ce ne peut-être que pour réduire l'amende, parce qu'elle est fixée à un maximum de X. D'une part, au niveau du pénal, vous avez une disposition par laquelle le juge pourrait réduire les amendes auxquelles il pourrait vouloir condamner quelqu'un, compte tenu de ses moyens, mais quand on tombe au civil, on donne des dommages exemplaires.

Là, c'est tout à fait le contraire qui va se produire, on l'encourage à accorder des dommages beaucoup plus considérables sans pour autant entourer ceci de tous ce concept de paramètre quelconque qui permettra à un juge de savoir ce qu'est l'exemple en question. On conçoit facilement que de dire à quelqu'un: On va vous condamner à payer la moitié de vos profits cette année, cela peut être un bon exemple. Mais comment les juges vont-ils s'y entendre?

Il me semble qu'il est un peu tôt pour introduire un contexte comme celui-ci dans ce projet de loi. Il me semble que vous avez le "class action", vous allez avoir, à l'occasion, des actions, le recours collectif, vous allez avoir, à ce moment-là, l'occasion de voir comment les juges, eux, justement, établissent ce que pourrait être "dommages exemplaires", à l'occasion de certaines choses qu'ils ordonneront.

Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'attendre que ceci s'amenuise au niveau des cours avant d'introduire comme cela, tout simplement, dans la loi, le concept du dommage exemplaire. Je ne suis pas sûr, M. le Président, que cela ait fait le sujet d'une étude bien approfondie de la Commission de révision du Code civil. J'ai l'impression qu'ils auraient peut-être amené beaucoup d'autres considérations là-dedans pour, au moins, donner au juge un paramètre quelconque. Cela me paraît un peu vaque.

Mme Payette: M. le Président, si on me permet, seulement une information, le projet de loi a été conçu en collaboration avec l'Office de révision du Code civil.

M. Casgrain: C'est peut-être large, mais je vous dis sincèrement que ces messieurs de la révision, je pense qu'ils devraient tous retourner à leurs travaux. Je ne peux concevoir...

Mme Payette: Vous leur ferez le message.

- contre de la loi Mecdisgrafii on s'afredes, sent lè the gêne pas A ce es disers d'hier que je suis leurs travaux. Je ne suis pas tout le temps d'accord avec eux. Cela m'apparaît ici, tel qu'introduit, vraiment un hors-d'oeuvre dans un contexte de loi comme celui-ci. Si, demain, ils voulaient le mettre dans le Code civil, je ne suis pas sûr du tout que c'est ainsi qu'ils l'introduiraient. Les juges eux-mêmes demanderaient quels sont pus re-
 - **M. Saint-Germain:** Vous semblez attacher beaucoup d'importance au fait qu'on ne sépare pas toujours les obligations des manufacturiers, des annonceurs, des distributeurs.
 - M. Comtois: Effectivement. D'ailleurs, on rejoint peut-être, fondamentalement certains intérêts que Mme Payette a annoncés antérieurement. Quelles sont les responsabilités du manufacturier? Quelles sont les responsabilités du commerçant? Quelles sont les responsabilités du publicitaire? Partout, dans la loi, on utilise les trois termes, les joignant avec "ou" et on laisse le choix à savoir qui va être poursuivi pour le problème causé.

Qu'on détermine et qu'on dise au manufacturier: Vous êtes responsable, effectivement, pour votre publicité, il n'y a pas de problème là. Vous dites au commerçant: Vous êtes responsable pour votre publicité. Cela ne posera pas de problème, etc. Si le publicitaire doit être responsable pour les erreurs qu'il a commises au niveau de la conception de l'annonce et si l'erreur relève de lui, à ce moment, qu'on aille chercher le publicitaire. Mais, dans plusieurs sections de la loi, une offense peut être commise par une personne et, à ce mo-

ment, le manufacturier est poursuivi ou encore le manufacturier peut commettre une infraction, à ce moment, le commerçant est ouvert au recours.

A ce moment, on croit que la loi devrait spécifier contre qui les droits et les actions doivent être intentés; cela devrait être spécifié dans la loi de façon que chacun assume ses propres responsabilités.

Jl y a plusieurs exemples, peut-être ici, au début de notre mémoire, à cet effet.

- M. Saint-Germain: Malheureusement, je n'ai pu, non plus lire votre mémoire. Qu'est-ce que vous voulez, on me l'a remis ce matin. Alors, je ne doute pas qu'il y ait des choses très intéressantes. J'aurai certainement, dans les prochains jours, le loisir de l'étudier. Présentement, ces questions sont conçues au fur et à mesure de votre résumé.
- M. Comtois: Je voudrais vous donner un exemple. A l'article 39, on dit: "Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui est faite dans le contrat." Le contrat est fait entre le consommateur et le vendeur. Nous n'y sommes pas partie. A ce moment-là, s'il y a une erreur dans la description du contrat, pourquoi le manufacturier est-il responsable s'il accomplit ses obligations de livraison envers son concessionnaire? A ce moment-là, c'est l'article 53 qui vous dit: Le consommateur peut poursuivre le manufacturier s'il y a une erreur. Pourquoi? C'est ce genre de clarification au niveau du texte de loi lui-même qu'on recherche entre les responsabilités de chacune des parties qui sont impliquées.
- M. Saint-Germain: Mais il arrive qu'un profane comme moi puisse ne pas voir, entre un manufacturier et son concessionnaire, puisqu'ils sont fortement reliés dans des ententes personnelles... C'est un secret de polichinelle que, bien souvent, un concessionnaire est financé, si vous voulez, par un manufacturier et, même s'il est légalement ou juridiquement propriétaire de son établissement et a toute liberté juridique, bien souvent, il est lié par d'autres contrats qui, indirectement, peuvent faire croire que le manufacturier et le distributeur ne font qu'un.
- M. Comtois: Les endroits où on a mentionné qu'on voulait avoir ces clarifications-là, ce sont les endroits où le consommateur lui-même est également en mesure de tirer la ligne, comme dans l'exemple de l'article 39. Son contrat est fait avec son concessionnaire vendeur. C'est une entente réellement entre lui et son vendeur. A ce moment-là, le texte du contrat lui-même devrait les lier et non avoir un impact sur le manufacturier.

Un autre exemple. On dit qu'un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration et à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le manufacturier. Au niveau de la publicité, il est souvent très clairement identifié si c'est le concessionnaire ou si c'est le manufacturier parce qu'à ce moment-là, vous avez un nom — je ne veux pas nommer de concession-

naire — le nom du concessionnaire y apparaît. La publicité peut être reliée directement à la personne qui l'a faite et ce n'est pas seulement le consommateur à ce moment-là, parce que le recours est ouvert également au gouvernement pour des poursuites pénales et, à ce moment-là, à l'article 40, on pourrait aussi être techniquement responsable d'une publicité dans laquelle on n'a pas été partie, et vice versa, un commerçant pourrait être tenu responsable d'une publicité à laquelle il n'est pas partie. C'est encore un problème au niveau de l'article 40 qui déborde un peu du consommateur.

- M. Saint-Germain: Une dernière question, M. le Président. Vous avez mentionné, et cela semblait être important pour vous, l'autorité dont dispose le président de l'office par cette loi. Nous avons tous remarqué qu'entre l'avant-projet de loi et la loi actuelle, il y a tout de même un décalage. On a un peu restreint les responsabilités ou les libertés d'action du président de l'office, mais vous trouvez qu'il y a actuellement, au point de vue juridique, au point de vue légal, dans le Code civil ou dans le Code criminel, tout ce qu'il faut pour régir les responsabilités du président de l'office et voir à ce que le président de l'office puisse faire face à ses responsabilités tout en voyant sa liberté d'action diminuer, si j'ai bien compris.
- M. Comtois: On a certainement apprécié l'effort qui a été fait entre l'avant-projet et le projet de loi au niveau des pouvoirs du président. Il y a eu effectivement un travail fort valable qui a été fait et on ne l'ignore pas du tout. Mais on reste encore avec certains points très précis, au niveau des pouvoirs du président, qui portent atteinte, nous le croyons fermement, à des droits qui sont tout à fait légitimes. Ainsi, le président a le pouvoir de donner un ordre de cesser une publicité, par exemple, ou de poser un acte quelconque. Il n'y a aucun devoir qui est fait au président dans la loi d'entendre la partie contre qui il va donner l'ordre. Il peut le faire. De bonne foi, il va venir les consulter, mais on n'est pas assuré d'avoir ce genre d'audition et de lui dire: Vous avez l'intention d'émettre un ordre, voici d'autres facteurs que vous deviez considérer avant de rendre votre décision. C'est ce genre de droit qu'il nous semble assez légitime de demander. (17 h 30)

Par la suite, on demande que l'offre soit suspendu en appel, lorsqu'on le porte en appel, que l'ordre ne soit plus effectif, sauf si le juge décide qu'il va y avoir une atteinte aux droits du consommateur. A ce moment-là, c'est sûr que s'il y a une atteinte irréparable aux droits du consommateur, l'ordre doit-être effectué immédiatement. A ce moment-là, on est d'accord, le juge l'ordonne et on va s'y plier, nonobstant l'appel. En plus de ça, au niveau de l'appel, l'article de la loi ne nous assure pas un droit d'audition quelconque, sauf dans des circonstances exceptionnelles où on dit: Le juge peut nous entendre. C'est à ce moment-là

qu'on espère aussi avoir un droit d'appel complet et traditionnel à ce niveau-là.

D'ailleurs, dans les rencontres précédentes, on nous a mentionné que cet article serait amendé, nous en sommes fort heureux.

- M. Saint-Germain: Avec la rédaction actuelle, ce qui arrive, c'est que vous craignez d'être condamnés, sans jamais avoir été entendus.
 - M. Comtois: Effectivement.
- M. Saint-Germain: C'est contre la tradition qui existe dans le code...
- **M. Comtois:** C'est plus qu'une présomption de culpabilité, c'est une condamnation dans les faits, avant que les tribunaux aient à se prononcer.
- M. Casgrain: Encore une fois, si vous voulez empêcher des interventions du judiciaire, s'il y a un moyen d'en provoquer, c'est bien celui d'avoir un président qui ordonne sans que la partie soit entendue. Vous avez immédiatement un recours au bref d'évocation sans aucun doute, presque automatiquement. Je pense qu'il y aurait presque lieu de penser à ça aussi. Non pas que je veuille encourager les avocats à le faire, mais il est certain que dans ce domaine, c'est plus évident. Cela peut suspendre l'application d'une partie de la loi pour un joli bout de temps.
 - M. Saint-Germain: Excusez-moi...
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, 23 minutes ont été utilisées sous l'empire de votre droit de parole, je pense qu'il faudrait faire l'effort de donner la parole à quelqu'un d'autre.
 - M. le député de Bellechasse.
- **M.** Goulet: M. le Président, le député de Drummond m'a demandé s'il pouvait poser une très courte question avant que j'intervienne, je n'ai pas d'objection.
- M. Clair: Non, M. le Président, je manifestais au député de Bellechasse le désir, s'il le voulait bien, de me laisser un peu de temps, après qu'il aura exercé son droit de parole.
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Bellechasse.
- M. Goulet: Pas de problème, M. le Président. A l'article 36 du projet de loi, on dit: "Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné". Dans les garanties, par exemple, pour une Chevrolet, une Ford ou une Plymouth, est-ce spécifié à un endroit quelconque l'usage auquel normalement cette voiture est destinée? Est-ce que c'est spécifié ou si c'est à la discrétion... Pour moi, l'usage normal, c'est telle chose; pour un autre, c'est telle autre chose. Est-ce spécifié?

- **M. Comtois:** L'expression est utilisée dans la plupart des garanties des manufacturiers d'automobiles. Elle est, selon la conception même du véhicule, c'est-à-dire que si vous avez un véhicule classifié comme véhicule de tourisme, il n'a pas à être utilisé comme un véhicule régulièrement appelé 4 par 4 pour aller faire des randonnées en forêt. C'est la classification elle-même du véhicule qui fait qu'il est normalement destiné à un usage sur route, ou un usage hors route, ou à avoir un moteur suffisamment puissant, selon l'option du consommateur, pour tirer une roulotte de 2000, 3000, ou 1000 livres.
- M. Goulet: Justement, dans les classifications, l'usage normal ou raisonnable est-il connu publiquement? Est-ce qu'il y a des termes ainsi qui sont employés, est-ce que dans votre documentation, on en parle, sans que ce soit spécifique dans les termes de garantie que vous distribuez aux consommateurs éventuels pour l'achat de telle et telle voiture? Usage normal pour vous, c'est telle chose, ça veut dire que sur une route reconnue par le ministère des Transports, entre 0 mille à l'heure jusqu'à 70 milles à l'heure, ou des choses comme ca?
- **M. Comtois:** Non, ce n'est pas spécifié de façon précise, parce qu'à ce moment-là, on doit revenir avec le véhicule que le consommateur a acheté, selon les options qu'il y a mises, selon l'usage auquel il le porte.
- M. Goulet: Si j'achète une voiture et que le compteur indique que je peux rouler jusqu'à 100 milles à l'heure, est-ce que si je dis que je peux circuler oublions les lois du ministère des Transports est-ce que cela veut dire que c'est normal que je puisse circuler, sur une longueur de temps, à 100 milles à l'heure? Je dis que ce n'est pas normal. Mais pourquoi, sur vos véhicules automobiles, est-ce inscrit qu'on peut aller jusqu'à 100 milles ou 120 milles ou 80 milles? L'interprétation de normal, où cela arrête-t-il et où cela commence-t-il?
 - M. Comtois: C'est totalement discrétionnaire.
- **M.** Goulet: Pourquoi les manufacturiers ne l'inscrivent-ils pas? Même si le véhicule peut aller jusqu'à 100 milles à l'heure, indiquez 60 milles à l'heure ou 70 milles à l'heure, et si le type le dépasse, ce sera un usage abusif. Vous incitez le consommateur à dire que "normal" c'est de 0 à 100 milles à l'heure, c'est marqué là.
- **M.** Comtois: Sur certains véhicules peut-être plus récents, vous allez remarquer qu'effectivement cela ne va pas jusqu'à 100 milles à l'heure, cela redescend.
- M. Goulet: A 80 milles à l'heure, si vous voulez.
- M. Casgrain: Je pense qu'au niveau des manuels, il est évident que les recommandations sont

faites au propriétaire de voir à utiliser le véhicule avec prudence, de façon à ce qu'il dure le plus longtemps possible. C'est évident. Il y a quand même le fait que celui qui achète le véhicule sait au moins que ce qu'il achète, s'il en fait un usage qui, à tout individu normal, apparaît excessif, c'est évident qu'il va durer moins longtemps. Il n'y a pas de doute qu'un gars qui conduit à 100 milles à l'heure tout le temps, cela va durer moins longtemps qu'à celui qui conduit à 60 milles à l'heure.

- **M. Goulet:** Mais pourquoi le manufacturier ne pourrait-il pas interpréter ce qu'est l'usage normal et à quoi le véhicule est destiné? Pourquoi ne feriez-vous pas cela? Avec le tas de paperasse que vous nous distribuez, il me semble que ce serait facile de dire: Pour nous, l'usage normal d'un véhicule, c'est telle chose.
- M. Casgrain: Le problème auquel vous faites face, c'est que le manufacturier va vous dire: L'usage normal, quant à nous, c'est 60 milles à l'heure. Le gars va dire: Mais moi, si cela me tente d'atler à 70 milles à l'heure, pourquoi m'en vendez-vous un qui va à 100 milles à l'heure? On ne saurait plus ou arrêter. Il y a une question d'empirisme qui est du ressort du consommateur, en grande partie. Il se vend des voitures de course. Il est évident que celles-ci peuvent rouler beaucoup plus vite, mais on sait qu'elles ne durent pas longtemps non plus, quand on sait que les voitures de courses du Grand Prix coûtent au-delà de \$1 million.
- **M. Goulet:** Quant aux garanties des véhicules neufs, on a déjà vu jusqu'à cinq ans, 50 000 milles. Aujourd'hui, c'est environ 12 mois, 12 000 milles, ou 20 000 kilomètres. Pourquoi, à un moment donné, pendant la même année, Ford, Chrysler, GM, American Motors sont-ils partis de 50 000 milles pour descendre à 12 000, tous les manufacturiers en même temps? Est-ce qu'il y a un pacte? Est-ce que le véhicule American Motors ou Ford ne pourrait pas être garanti jusqu'à 30 000 milles et le GM à 10 000 milles? Pourquoi est-ce arrivé en même temps?
 - M. Comtois: Si vous retournez...
- **M. Goulet:** Si vous me permettez de compléter ma question, sur quoi les manufacturiers se basent-ils pour dire: Notre garantie va jusqu'à 12 mois, 12 000 milles? Ce qu'on semble voir, actuellement, c'est une convention entre les manufacturiers qui disent: Cette année, notre véhicule est garanti jusqu'à 12000 milles.
- M. Comtois: Il n'y a surtout pas de convention entre les manufacturiers à ce niveau, parce que c'est un élément qui fait partie de ce qu'il y a de plus compétitif entre nous, cela entre dans le calcul du prix de vente du véhicule. Il n'y a définitivement pas d'entente entre les manufacturiers à ce niveau. Au contraire, on se cache nos données mutuelles, notre propre expertise, nos coûts

de garanties, etc., ce qui va nous permettre de déterminer quel est le prix de vente de notre véhicule. Il n'y a définitivement pas d'entente.

A l'époque où — on remonte quelques années en arrière — on est passé de 5 ans, 50 000 milles à 12 mois, 12 000 milles, c'est qu'en ce qui concerne ma compagnie les coûts de garantie qui étaient accrus dans l'administration de ce système allaient nous obliger à augmenter le prix du véhicule de façon considérable.

On a dû faire le choix entre... Un autre facteur qui a été considéré énormément, c'est qu'au bout de cinq ans, 50 000 milles, il y avait beaucoup de discrétion, à savoir quelle était l'usure, qu'est-ce qui était garanti et qu'est-ce qui ne l'était pas. On arrivait avec une garantie très longue, mais où notre consommateur et client était toujours aussi frustré. C'est à ce moment-là que la période de garantie a été limitée de façon à garder le prix initial de vente plus raisonnable et on l'a limitée à 12 mois, 12 000 milles.

Est-ce que le jeu de la compétition a fait que certains ont suivi? Certains n'ont pas suivi. Par exemple, une compagnie membre de notre association a toujours une garantie beaucoup plus grande que la compagnie que je représente, en partie. Ce n'est pas vrai qu'il y a une coalition ou une entente à ce niveau.

- **M. Goulet:** Vous avez dit à un moment donné, dans votre présentation, que quelque chose comme la garantie n'est pas l'affaire du manufacturier, ne devrait pas être l'affaire du manufacturier, mais d'une compagnie d'assurances. Je présume que vous voulez parler de l'extension de la garantie.
- M. Comtois: C'était par rapport à la garantie de durabilité de l'article 37, qui ne se rattache à rien. Un manufacturier peut contrôler les vices qu'il commet lors de la fabrication du véhicule, lorsque le véhicule sort, si le métal n'est pas de qualité convenable, si la technique utilisée n'était pas selon les normes décentes lors de la manufacture ou s'il y a tout simplement eu des défauts au niveau de la main-d'oeuvre et de l'assemblage. On peut contrôler cela, cela relève de notre responsabilité, mais dès le moment où on donne une garantie statutaire qui fait abstraction de cela, cela revient à ce moment-là purement à assurer un risque. C'est là que cela revient beaucoup plus du côté de la responsabilité d'un assureur, qui fera des études statistiques pour assurer votre maison, selon le nombre de maisons qui vont brûler dans votre région ou dans votre province. C'est à ce moment-là qu'on dit qu'il semble y avoir une différence de responsabilité de la nature des obligations qu'on veut faire imposer au manufacturier.
- M. Casgrain: A titre d'informations pécuniaires, si vous considérez que si vous vouliez louer une voiture avec une garantie absolue qu'elle va vous durer trois ans, vous pouvez avoir cela, vous comparerez le prix de location d'une voiture pendant trois ans avec ce que vous coûterait la voiture si vous l'achetiez sans cette garantie ou si

encore on remplaçait les morceaux. On vous en fournit une au cas où elle ne va plus, temporairement. On vient vous chercher, on vient vous dépanner. Les coûts sont là, vous les avez. Cela coûte \$400 par mois alors qu'effectivement, si vous l'achetiez, même avec un financement, elle vous en coûterait \$200. C'est le double du prix. Là vous avez vraiment acheté à vos frais quelque chose qui vous dure... A part cela, remarquez que les baux à long terme sont rarement supérieurs à trois ans, très rarement.

- **M.** Goulet: Une dernière question, M. le Président. Est-ce que la garantie pour un véhicule donné, une Chevrolet, par exemple tel modèle, est la même en Californie, dans l'Etat de New York qu'au Québec? On a parlé des prix tout à l'heure, mais les garanties?
 - M. Brien: Les garanties sont uniformes.
- M. Goulet: C'est uniforme. Avez-vous des données... Je ne sais pas, peut-être pourriez-vous déposer un tableau nous démontrant clairement, par exemple, qu'une voiture donnée va briser beaucoup moins dans tel Etat ou dans tel pays que dans tel autre? Je fais allusion à nos hivers rigoureux où nos voitures font assez souvent défaut à cause, bien sûr, du froid, de la neige ou encore du calcium qui affecte les carrosseries. Vous nous dites que, malgré tout cela, maintenant, au Québec, une Chevrolet ou une Chrysler a exactement la même garantie qu'à un endroit qui ne connaît pas d'hiver, par exemple, la Californie ou l'Etat de la Floride. C'est exactement la même garantie, lorsqu'on voit douze mois, 12 000 milles, c'est la même chose partout?
- M. Brien: Oui, à l'exception de la Californie. Vous mentionnez la Californie, où il y a peut-être certains dispositifs antipolluants qui ont des garanties spécifiques. Au niveau des comparaisons, sans avoir de statistiques à fournir, nécessairement, si on parle d'un élément de cette garantie, par exemple, la peinture, comme on le mentionnait tantôt, c'est un fait que, si vous allez dans les Etats du Sud, vous allez voir des voitures d'un âge assez avancé et bien conservées, tandis que, si on avance dans le nord, dans les conditions climatiques canadiennes, québécoises surtout, avec la quantité de sel, les intempéries, la longueur de l'hiver, effectivement, la durée, la longévité de la peinture peut être certainement réduite à cause de ces conditions.
- M. Goulet: Tout à l'heure, à la suite de la question de Mme le ministre concernant les prix, par exemple, d'un véhicule aux Etats-Unis et d'un autre au Québec, vous ne sembliez pas renseigné là-dessus, mais est-ce que vous pourriez produire à cette commission, même si ce n'est pas aujourd'hui, aux membres de cette commission, des tableaux démontrant le coût de la garantie pour une compagnie, par exemple le coût au Québec et celui en Ontario, ou encore dire: Nous avons

25 000 Chevrolet vendus au Québec et la garantie, depuis les cinq dernières années, nous a coûté tant, comparativement à l'Ontario ou aux Etats-Unis, dans tel Etat, où cela a coûté tant à la compagnie. Vous n'avez pas de données là-dessus?

(17 h 45)

- M. Comtois: M. le député...
- M. Goulet: Des compagnies importantes comme les vôtres ont sûrement des statistiques qui pourraient être distribuées ici pour savoir si on est protégé aussi bien que les autres Etats ou les autres provinces, ou si on l'est moins.
- M. Comtois: M. le député, si jamais je faisais ce genre de dépôt ici à la commission, non seulement je perdrais mon emploi, mais ma compagnie serait poursuivie selon la loi des enquêtes et des coalitions. Ce sont des chiffres où on entre dans l'aspect à savoir comment est fabriqué le prix de vente d'un véhicule. Le coût de garantie entre là-dedans.
- **M. Goulet:** Je ne veux pas de chiffre. Ce n'est pas cela, mais dire: Une garantie au Québec par rapport au prix de vente nous coûte 8%, 12 mois ou 12 000 milles. Un véhicule peut coûter \$3000, la garantie d'un véhicule peut coûter \$3000 à la compagnie. Par contre, un autre ne coûtera rien, mais dire qu'à la fin de l'année... Vous avez certainement des chiffres comme cela, sans dévoiler de secret, dire: Une garantie, au Québec, coûte environ 3% du prix d'achat du véhicule. Par contre, aux Etats-Unis, dans tel Etat, elle en coûte 2%... Vous n'avez pas cela. Sans dévoiler...
- M. Comtois: Cela nous fera plaisir de le faire, si notre conseiller juridique, après étude, nous y autorise. Je ne peux absolument pas m'engager là-dessus.
- M. Goulet: Une dernière petite question. Les autos accidentées, dont vous avez parlé tout à l'heure... Si j'ai une voiture neuve et qu'au bout de quatre ou cinq jours, j'ai la malchance d'accidenter ma voiture, qu'est-ce qui se passe avec la garantie à ce moment si je la fais réparer ou si j'échange ma voiture à un garage? Est-ce que la garantie se poursuit? Oui?
- **M. Brien:** Tout dépend de certains Etats ou de certaines provinces. Je crois que, dans certaines provinces, il faut que le véhicule soit recertifié au niveau de la sécurité. Je ne crois pas que ce soit le cas ici, dans la province de Québec, c'est-à-dire qu'un véhicule accidenté puisse être remonté, si vous voulez, avec certaines pièces et remis sur la route. Ce seraient certainement des cas individuels. Vous voulez savoir si la garantie continuerait à s'appliquer sur un véhicule accidenté qui a été réparé?

M. Goulet: Oui.

M. Brien: Effectivement, si le véhicule en question a été réparé chez un de nos conces-

sionnaires autorisés avec des pièces d'origine, avec des techniciens compétents, je crois que ladite garantie continuerait à s'appliquer jusqu'à l'expiration du millage ou du temps limité à la garantie. Dans des conditions autres...

M. Goulet: Je vais aller un petit peu plus loin dans ma question. A quel pourcentage — je l'ignore; au Québec, cela se fait, plusieurs maisons se spécialisent là-dedans — deux voitures neuves — lorsque je dis voitures neuves, c'est peut-être de 7, 8, 10 ou 15 kilomètres au maximum — sont accidentées, on va chercher les deux voitures, une à Montréal, une à Rivière-du-Loup, on coupe la voiture en deux, on soude cela, on peinture, et, à un moment donné, il y a une plaque dessus et il y a une garantie. Vous, les compagnies, est-ce que vous avez quelque chose à ce sujet pour prévoir cela ou pour...

M. Casgrain: Il faut que ce soit la même compagnie.

M. Goulet: Non, écoutez! Non, mais c'est pratique courante. Le consommateur arrive chez le concessionnaire, une très bonne voiture, tout à fait à l'état neuf, réparée avec des pièces neuves ou faite avec deux voitures — ça se fait souvent — est-ce que les compagnies défendent à votre concessionnaire de vendre cette voiture et disent: C'est une voiture qui a cinq kilomètres, elle a la garantie d'une neuve et ces choses-là? Est-ce qu'il y a des directives qui sont données à vos concessionnaires de façon à ne pas agir de telle sonte?

M. Brien: M. le député, dans l'exemple de cinq, dix, quinze kilomètres que vous donnez, ce sont peut-être des conditions qui arrivent majoritairement lorsque le véhicule est endommagé dans le transport.

Effectivement, si les dommages sont mineurs, le véhicule doit être certifié de nouveau par nos gens avant d'être remis au concessionnaire pour être revendu. Si le véhicule ne répond à nos critiques de sécurité, autant fédéraux que provinciaux, on dispose de ce véhicule. Ces véhicules servent principalement à des écoles d'entraînement ou à des écoles publiques qui ont des sections de véhicules à moteur. Mais si le véhicule est légèrement endommagé pour des raisons autres que sécuritaires, il est réparé, remis à l'état neuf et certifié de nouveau d'après les exigences fédérales.

Le Président (M. Dussault): M. le député de Drummond.

M. Clair: Merci, M. le Président.

Premièrement, relativement à l'article 37, je ne voudrais pas interpréter les propos de Me Casgrain, sauf erreur, qui aurait dit, en substance, si j'ai bien compris, que l'application intégrale de cet article serait, en quelque sorte, une affirmation, une demande aux fabricants de construire une

autre voiture, un autre véhicule différent de ceux qui sont actuellement construits. Il me semble, en tout cas, avoir entendu, en substance, ces propos.

Même si on amoindrit cette affirmation, qui me semble, en tout cas, si tel était le cas, grossièrement exagérée, pour ma part, je lis l'article 37 et il me semble que ce serait un aveu terrible de la part des compagnies qui sont représentées si l'article 37 amenait comme conclusion, par son application, qu'il faudrait construire d'autres sortes de véhicules.

Je lis l'article 37 et il me semble que le citoyen moyen doit être heureux de retrouver ça dans la loi. On y dit: Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal — il ne semble pas que ça fasse peur à qui que ce soit — pendant une durée raisonnable — il ne semble pas non plus que ce soit démesuré comme mesure — eu égard à son prix — il me semble que c'est normal qu'on veuille en avoir pour son argent — aux dispositions du contrat — bien sûr — et aux conditions d'utilisation du bien — ça m'apparaît également normal.

Dans ce sens-là, je ne comprends pas qu'on puisse venir soutenir ici que cet article, qui me semble reproduire des conditions tout à fait normales de la vie dans la société de consommation dans laquelle on vit, somme toute, n'a pas d'allure, que c'est à peu près un des pires articles qu'on puisse retrouver dans ce projet de loi. Je vous défie de trouver un seul contribuable au Québec qui viendrait ici dire que les dispositions de l'article 37, telles quelles sont présentées, n'ont pas d'allure.

M. Lapierre (Keenan): Les remarques, M. le député, que nous voulons faire à l'égard de l'article 37, je ne pense pas qu'elles soient dans ce sens-là. Ce n'est certainement pas l'intention, si vous en avez dégagé ce sens-là.

Le reproche, si on peut parler ainsi, qu'on faisait à l'égard de la rédaction actuelle de l'article 37 du projet, relevait de son incertitude et non pas du but recherché. Le but recherché, à savoir que le consommateur sache à quoi s'en tenir et qu'il ait des droits, est un but auquel l'association ne s'est jamais attaquée. Cependant, cette incertitude, nous la voyons comme étant un désavantage tant du point de vue du consommateur que du point de vue des manufacturiers.

Je m'attarde pour l'instant à l'expression "les conditions d'utilisation du bien". A ce moment, nous croyons que, rédigé de cette façon, les gens ne peuvent savoir la durée, en termes de mois ou d'année, de cette garantie de l'article 37. En prenant les conditions d'utilisation du bien, on peut facilement convenir qu'un véhicule utilisé à Montréal, avec le calcium qu'on répand sur les routes, va durer moins longtemps qu'un véhicule qui sert à la campagne ou au Nouveau-Québec.

Alors, à ce moment, la garantie sera-t-elle différente pour celui qui possède un véhicule à Montréal de la garantie de celui qui s'en sert à la campagne? Que faire de celui qui habite Montréal et qui déménage à la campagne avec son véhi-

cule? Que faire de celui qui déménage de la campagne vers Montréal et ensuite, quelles sont les conséquences? Les conséquences sont que le consommateur se présente chez son marchand, avec sa voiture, en reprochant au marchand le fait que son véhicule, d'après lui, n'a pas duré un temps convenable. A ce moment, quoi faire du côté du marchand ou du représentant du manufacturier? Il n'a pas le droit d'entrer dans la vie privée du consommateur pour savoir où it habitait jusqu'à il y a six mois, ce qu'il a fait de son véhicule, mais toutes ces questions doivent être résolues avant qu'on puisse connaître la durée de la garantie.

M. Clair: Le choix qu'on aurait à ce moment serait de détailler — et je ne pense pas que cela soit votre souhait — encore davantage ce qu'est un usage normal, ce qu'est une durée raisonnable, quelles sont les conditions d'utilisation. On a le choix. Ou bien on précise encore davantage, ce qui risquerait, à mon sens, d'amener encore plus de problèmes, ou bien on dit oui ou non, le principe — parce que c'est un principe qui est inscrit à l'article 37...

Je vous pose la question telle quelle. Oui ou non, le principe — les mots de l'article 37 — est-il raisonnable ou est-ce un principe déraisonnable?

C'est comme cela qu'on doit poser la question, je pense.

- **M. Casgrain:** Le problème qui se pose... Vous avez raison de m'avoir repris comme vous l'avez fait, et très habilement... Mais ce que je vous ai dit est que si vous prenez l'article 36 et que vous lisez l'article 37, ou il y a redondance, ou il y a du nouveau, à l'article 37; un des deux. L'article 36 vous dit bien que l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.
- M. Clair: C'était déjà au Code civil, je pense, à toutes fins pratiques.
- **M. Casgrain:** C'est cela. Vous l'avez un peu plus loin. Vous l'avez dit ici. D'accord. Quand vous ajoutez l'article 37 et il n'a pas été inscrit pour rien cela veut dire quoi en plus de ce que dit l'article 36?
 - M. Clair: C'est justement... A mon sens...
- **M. Casgrain:** Cela veut dire garantir, effectivement, qu'il y aura une durée X...
- **M. Clair:** ... une durée raisonnable dans le cadre d'un usage normal et d'une utilisation... moyennant les conditions d'utilisation du bien.
- M. Casgrain: Comment faites-vous pour vous prémunir contre cela? Ou bien vous dites que c'est une durée déterminée ou cela ne l'est pas.
- M. Clair: Je suis presque tenté de vous dire comme mon confrère: Comment fait-on pour dé-

terminer quelle est la conduite d'un bon père de famille en vertu du Code civil? Comment fait-on— je ne me souviens pas de l'article — relativement au délai de prescription pour les actions rédhibitoires, pour déterminer quelle est une diligence raisonnable? Les tribunaux ont travaillé avec ces notions depuis belle lurette et on a déterminé ce qu'était la conduite d'un bon père de famille. Les tribunaux ont exercé leur jugement et il me semble que finalement il n'y a rien de si alarmant que cela, pour employer le mot, dans l'utilisation de ces mots. Encore là, je n'ai pas eu réponse à ma question...

- M. Comtois: Il n'y aurait rien de si...
- M. Clair: ... quant à savoir si, oui ou non, le principe compris à l'article 37, dans une société de consommation comme la nôtre, c'est un principe qui a de l'allure ou qui n'a pas d'allure.
- **M. Comtois:** Si vous me dites que le principe de l'article 37 découle de la présence d'un défaut dans le produit, je vais vous dire: Oui, le principe a de l'allure, mais reliez-le à un défaut, reliez-le à quelque chose, à une faute qu'on commet au niveau de la manufacture. Ne laissez pas le principe comme cela en l'air sans le relier à la technologie qui est disponible actuellement en 1978 ou en 1977, si le véhicule a été bâti en 1977. Dites-moi que j'ai commis un vice et que ce vice affecte la durabilité du véhicule, je vais vous dire: D'accord sur le principe.
- **M. Clair:** Somme toute, indirectement, ce que vous me dites, si vous me le dites, les garanties ne devraient être que fixées unilatéralement ou à peu près par les manufacturiers et le rôle de l'Etat, làdedans, est à peu près inexistant. La conséquence directe de ce que vous me dites m'apparaît être cela.
- Le Président (M. Dussault): Messieurs, si vous permettez, de toute façon, si vous reconnaissez la qu'il y a un principe, il a été adopté à l'Assemblée nationale et on n'est pas censé, à cette commission, revenir sur les principes adoptés à l'Assemblée nationale. Est-ce que vous avez terminé, votre intervention, M. le député de Drummond?
 - M. Clair: Non, M. le Président.
- **M. Saint-Germain:** Excusez-moi, mais je crois que M. le représentant avait quelque chose de très intéressant. C'est un principe, mais il faut qu'il soit appliqué. Il faut descendre sur le plancher des vaches. Il faut que ce soit appliqué, enfin. On allait répondre, laissez donc répondre monsieur.
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier, je pense bien que...
- M. Saint-Germain: Il allait parler de l'application de ce principe.

- Le Président (M. Dussault): ... on ne recommencera pas des batailles ici.
- M. Saint-Germain: Laissez donc parler les gens.
- Le Président (M. Dussault): Nous avons reconnu, dès le début de nos travaux, que nous ne devions pas discuter sur les principes du projet de loi, puisque ces principes sont adoptés à l'Assemblée nationale et que cela doit porter sur les modalités. Je reconnais que M. le député de Drummond pose une question qui a l'heur d'intéresser nos invités. Cependant, je pense qu'il faut admettre, vous comme moi, que nous discutons actuellement sur un principe. On l'a suffisamment répété que je me dois, comme président, de vous dire qu'il y a là un principe sur lequel on ne devrait pas discuter. C'est sur les modalités que le problème se pose. Oui, M. le député de Marguerite-Bourgeoys.
- **M. Lalonde:** M. le Président, une question de règlement, parce que si on applique de façon très stricte votre intervention, on ne pourrait pas parler de grand-chose. Si les invités disent que durée raisonnable, c'est une expression difficile à mesurer et à appliquer, on est rendu au niveau des modalités. Peut-être que leur conclusion serait de changer le mot "raisonnable" par un autre terme? Je ne sais pas. Enfin, on est rendu au niveau des modalités.
- Le Président (M. Dussault): Il semble que toute la commission soit intéressée à entendre la réponse. Me Comtois.
- M. Comtois: Le point dont je parlais, c'est qu'au niveau de l'article 37, vous dites que moi, en tant que manufacturier, j'ai utilisé un métal de mauvaise qualité, que la toiture n'a pas duré pendant une période raisonnable. A ce moment-là, je suis fautif et mon véhicule ne dure pas pendant une durée raisonnable; d'accord, condamnez-moi. Si vous me dites que mes employés à l'usine de Sainte-Thérèse ont fait un mauvais assemblage sur mon véhicule et que l'eau coule du toit, par la valise d'en arrière, ainsi de suite, que je commets une faute et un défaut qui affecte la durabilité du véhicule, dites-le-moi, à ce moment-là, si j'ai commis une erreur, un défaut, au niveau de l'assemblage, qu'il y a un vice dans mon produit, que cela affecte la durée du véhicule, d'accord.

Mais si vous me dites durabilité comme ça et que vous laissez à la discrétion du tribunal, où qu'il soit dans la province de Québec, de l'évaluer selon ses propres critères et sans savoir quelle est la technologie disponible, à ce moment-là, vous donnez une obligation joliment importante au niveau du manufacturier et ça va devoir être transposé.

M. Clair: Est-ce qu'en général, les véhicules produits par les compagnies manufacturières que vous représentez sont des véhicules qui peuvent

servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à leur prix, aux dispositions du contrat, aux conditions d'utilisation d'un bien normal?

Il me semble que la réponse, vous n'avez pas le choix, c'est oui.

M. Lapierre: Si je peux me permettre, M. le député, la réponse à cette question serait facile si vous pouviez me donner le contenu de chacun des termes de l'article 37, et c'était le sens de notre intervention. Si vous pouvez nous parler d'un exemple concret... D'ailleurs, l'article 37 est là pour servir dans des cas concrets; je pense qu'on pourrait vous donner une réponse dans tel ou tel cas, avec laquelle vous ne seriez peut-être pas d'accord, mais on pourrait quand même vous donner une réponse dans tel cas, si les circonstances étaient connues. (18 heures)

Ce que nous voulions vous soumettre, c'est que, dans le cas présent, si on a de la misère à s'entendre sur la signification de cette expression dans l'abstrait, nous avons l'impression que cela va être seulement devant le tribunal, en définitive, que ces questions vont être résolues dans les cas concrets et c'est de faire des juges des experts.

M. Clair: A l'occasion, que cela se rende devant le tribunal, je vous le concède assez facilement. Mais, dans le quotidien, dire que vos concessionnaires, que les garagistes, que les consommateurs ne soient pas en mesure eux-mêmes d'exercer un jugement et de régler un bon nombre de cas, simplement en faisant référence à un article de principe comme celui-là, il m'apparaît que c'est présumer d'un manque de compréhension des gens.

Et je vous retourne la question que je vous posais tantôt. C'est quoi, un bon père de famille? C'est quoi, en vertu des délais de prescription pour une action rédhibitoire en matière de vente, quand on dit qu'on doit agir avec une diligence raisonnable? Effectivement, ce sont des termes qui ont laissé l'occasion aux gens d'abord d'exercer leur jugement et aux tribunaux ensuite.

Il me semble que renier l'article 37, l'écarter complètement, c'est, d'une part, faire abstraction des possibilités des gens d'exercer eux-mêmes leur jugement et, d'autre part, j'en retiendrais comme conclusion que vous considérez que les véhicules que vous produisez ne correspondent pas aux exigences de l'article 37.

M. Lapierre: M. le député, avec respect, je n'accepte pas cette conclusion. Je pense que, par contre, si on parle de diligence raisonnable, on parle d'un délai pour intenter des procédures. A ce moment-là, automatiquement, le tribunal en est saisi au premier palier.

Ici, on parle d'un article qui doit s'interpréter, sur le plancher du garage, à son premier niveau. A ce moment-là, ce ne sont pas des juges, ni des avocats qui doivent en décider, mais c'est, d'une part, un consommateur qui connaît les facteurs

qui sont énumérés à l'article 37, pour s'être servi du véhicule et, d'autre part, un marchand ou encore plus un fabricant qui ne connaît pas ces conditions et qui ne pourrait pas apporter un jugement éclairé, averti, sur la situation qui lui est soumise.

M. Clair: Merci. Encore en matière de garantie, je vous pose deux questions. Premièrement, est-ce que l'Etat quel qu'il soit, le gouvernement, si l'on veut, a un rôle à jouer dans le domaine de la protection du consommateur en matière de garantie?

Et la deuxième question, ce que je retiens, j'espère que vous allez me convaincre du contraire, de l'essence, de la substance de vos propos, c'est à l'effet que, somme toute, en matière de garantie, l'Etat et le consommateur devraient s'en remettre exclusivement aux garanties que voudront bien condescendre envers les consommateurs, les compagnies, puisque, finalement, on se limiterait strictement à des garanties conventionnelles et qui n'auraient à toutes fins pratiques, pas de garanties légales. Quel serait, selon vous, en matière de protection du consommateur, le rôle de l'Etat au niveau des garanties?

M. Comtois: J'aurais aimé avoir ce débat en première lecture, ou avant même que le projet de loi ne soit présenté. Le rôle de l'Etat en matière de protection du consommateur, on ne l'a jamais contesté, on ne le conteste pas par notre mémoire. On ne dit pas non plus qu'il ne devrait pas y avoir des garanties statutaires. On ne dit pas qu'on devrait limiter à la garantie conventionnelle. Tout ce qu'on dit, c'est: Assurez-vous que, dans votre loi, vous adoptez un standard qui est minimal. A ce moment-là, vous laissez le libre jeu à la concurrence d'offir plus. Si, par la suite, vous jugez que ce n'est pas minimal, vous hausserez le standard...

M. Clair: En vertu de l'article 34, on le fait.

M. Comtois: ... mais, initialement, assurezvous d'avoir un standard minimal. Nous vous disons à 37... Le vocabulaire à 37 est tellement vague, qu'on ne le sait pas, cela peut être autant minimal que maximal. C'est ce que nous vous disons. Nous disons: Essayez de le modifier de façon à s'assurer qu'on ait un standard minimal et qu'on puisse, à ce moment-là, évaluer en conséquence. C'est cela la portée de notre intervention. On ne met pas en doute le rôle de l'Etat au niveau de la protection du consommateur.

M. Clair: Une toute dernière question, M. le Président, parce que je suis conscient du fait qu'on dépasse l'heure. Tantôt, il y a eu une affirmation, suite à une question du député de Jacques-Cartier, je pense, quant aux pouvoirs du président de l'office, lesquels pouvoirs vous semblaient, à certains égards, carrément abusifs, en tout cas, risquant d'entraîner des décisions sans avoir entendu les parties. J'aimerais que vous explicitiez davantage quels sont ces pouvoirs qui vous font peur.

M. Comtois: Le pouvoir sur lequel on insiste le plus, c'est le pouvoir d'émettre un ordre du président, suite à une infraction sous le chapitre des pratiques de commerce. Cela englobe l'ensemble des pratiques de commerce. L'ordre du président peut être d'arrêter telle publicité. Par exemple, on annonce un rabais sur un véhicule. On a une annonce publicitaire de trente secondes qui dit: \$300 de réduction sur le véhicule X de tel mois à tel mois chez votre concessionnaire. Ce genre de publicité pourrait être interprété comme allant à l'encontre de la loi au chapitre des pratiques de commerce.

On dit: Si le président nous donne l'ordre d'arrêter ce genre de publicité, cela a des conséquences énormes au niveau de notre responsabilité à nous envers les sous-contractants et toutes les personnes et, ensuite, si on nous oblige à la retirer tout de suite, à ce moment-là, on nous pénalise déjà, parce que si l'annonce a été faite à ce moment-là, c'était pour des raisons de marketing, etc., il y avait un impact valable.

Si l'ordre du président est immédiatement exécutable, on est déjà pénalisés et on n'a pas encore été entendus. Avant même que l'ordre du président soit émis, tout ce qu'on demande au président c'est de nous entendre et de dire: Je vais vous émettre un ordre qui va vous interdire de mettre ce genre de publicité sur le marché, avezvous des éléments à soumettre ou n'en avez-vous pas? A ce moment-là, on veut avoir ce droit à l'audition, à ce niveau-là.

Par la suite, on dit que si le président émet l'ordre de toute façon, à ce moment-là on le porte en appel et on voudrait qu'au niveau de l'appel, l'ordre soit suspendu, sauf si, de l'opinion du tribunal, on va porter atteinte de façon irréparable au consommateur, dans le sens qu'on lui cause préjudice.

Est-ce qu'on cause réellement un préjudice dans le cas de l'exemple que je vous ai donné, \$300 de rabais sur un véhicule X, entre le 1er novembre et le 1er janvier? A ce moment, on voudrait laisser la discrétion au tribunal de décider si, oui on non, il y a un préjudice au consommateur. S'il y a en a un, on va se soumettre, l'ordre va être appliqué, et on va suspendre notre publicité. Si le tribunal décide qu'il n'y a pas réellement un préjudice au consommateur, mais que, par contre, il y a un préjudice au marchand, s'il a retiré cette publicité, à ce moment, notre intérêt est quand même préservé. C'est ce deuxième aspect sur lequel on insiste. Par la suite, on voudrait avoir un droit d'appel réel, parce que l'article 256 ne nous donne pas ce droit d'appel.

M. Clair: En terminant, je voudrais simplement poser une toute dernière question. L'article 80 de la loi actuelle se lit comme suit: "Si un commerçant enfreint la présente loi ou un règlement, le directeur peut lui ordonner de s'y conformer, et le commerçant doit obéir à cet ordre". Vous avez eu à vivre avec cette loi depuis un bon bout de temps déjà. Dans le vécu quotidien, quelles ont été les conséquences?

M. Comtois: Il semble que notre pratique était suffisamment honnête et que le président n'a pas eu à nous soumettre à un ordre jusqu'à maintenant. Par contre, vous avez là tout un chapitre des pratiques de commerce qui entrent en ligne de compte.

M. Clair: Je vous remercie.

Le Président (M. Dussault): Il me reste un intervenant. C'est Mme le ministre.

Mme Payette: M. le Président, je pense qu'il est trop tard pour poursuivre les questions. J'aurais cependant voulu revenir aux garanties secrètes et aux extensions de garantie qui sont offertes par certains manufacturiers. Je pense aux voitures Astre et Véga, je pense à la voiture Fiesta, quand les manufacturiers ont constaté des défauts sur leurs véhicules, mais garanties qui ne sont pas publicisées et qui font en sorte que le consommateur se voit souvent exiger des frais par le concessionnaire pour la réparation de ces voitures. C'est de cela qu'il s'agissait quand je vous posais la question au sujet des garanties secrètes.

M. Comtois: Cela me fera plaisir de vous faire parvenir, Mme le ministre, les jugements qui ont été rendus lorsque ce genre de documentation a été présenté comme étant une garantie cachée. A ce moment, vous verrez qu'il y a certains textes qui sont assez instructifs, à savoir ce que c'est ou pas. Cela va me faire plaisir de vous les faire parvenir.

Mme Payette: M. le Président, je voudrais seulement remercier les personnes qui sont venues se faire entendre aujourd'hui.

M. Saint-Germain: Je voudrais aussi remercier nos invités. Je crois que cela a été très instructif. Merci.

Le Président (M. Dussault): Je remercie la Société des fabricants de véhicules à moteur pour leur apport aux travaux de cette commission. En revenant, à 20 heures, après le souper, nous entendrons l'Association de protection de l'automobiliste, l'APA. D'ici ce temps, nous suspendons nos travaux jusqu'à 20 heures.

Suspension de la séance à 18 h 10

Reprise de la séance à 20 h 9

Le Président (M. Dussault): A l'ordre, s'il vous plaît!

Mesdames, messieurs, nous allons reprendre les travaux de la commission élue permanente des consommateurs, coopératives et institutions financières.

Nous avons devant nous le représentant de l'Association de protection de l'automobiliste, TAPA

Je vous demande de vous présenter. Je vous connais, mais pour les fins du journal des Débats.

Association de protection de l'automobiliste

M. Edmonston (Philippe): Je m'appelle Philippe Edmonston. Je suis président de l'APA. J'étais accompagné de mon avocat, l'avocat de l'APA, Me Appel, mais, vu que nous présentons notre mémoire un peu en retard, il a été obligé de retourner à Montréal pour une cause devant la Cour d'appel demain.

J'aimerais bien, pour commencer, ne pas lire le mémoire, mais simplement donner un résumé parce qu'il est assez tard ce soir.

Premièrement, d'une façon générale, nous sommes très heureux de voir que Mme Payette a légiféré sur la protection du consommateur, parce que, franchement, on a eu des faiblesses assez évidentes et nous sommes très heureux de constater que même les consommateurs anglophones et francophones ont constaté qu'à la suite du sondage CROP, surtout dans le domaine de la consommation, le gouvernement provincial a fait une bonne "job". Je crois que c'est un compliment qui devrait être répété parce qu'il y a toutes sortes d'individus qui essaient de dresser une partie de notre société contre l'autre partie. Où on a pas mal de gens qui sont d'accord avec le gouvernement. c'est surtout au niveau de la protection du consommateur. Je trouve que c'est un compliment pour le gouvernement provincial. C'est ce que le sondage CROP a prouvé au sujet du gouvernement provincial en matière de protection du consommateur, surtout si on vérifie que le sondage CROP a été fait presque une semaine ou deux après le dépôt du projet de loi no 72 pour la protection du consommateur. Je crois que c'est évident que le public en général est d'accord avec les grandes lignes de ce projet de loi.

Cela suffit, la politique!

En général, quand on parle de ce projet de loi, on parle, premièrement, de la question de la durabilité. C'est le fameux article 37. C'est un problème pour les manufacturiers d'automobiles, parce que, comme l'Association des fabricants de véhicules à moteur l'a dit, ils ont peur de ce concept, de cette thèse de la durabilité d'une automobile. Surtout quand on parle de l'article 37 du projet de loi 72, ils ont peur que cela puisse être utilisé de façon abusive, que le fabricant ne sera pas vraiment au courant de ce que cela veut vraiment dire et quelles seront les conséquences d'un tel article.

Nous avons des objections à l'article 37, non pas parce que nous trouvons qu'il va trop loin, mais surtout parce que nous croyons qu'il ne va pas assez loin. Et je vais essayer de m'expliquer à cet égard.

Pour convaincre le gouvernement de prolonger jusqu'à trois ans la garantie sur une automobile neuve, nous croyons que la technologie existe aujourd'hui, je vais vous donner au moins cinq raisons pour lesquelles nous devons fixer la durabilité d'une automobile neuve à trois ans.

Premièrement, le fabricant d'automobiles le fait déjà, soit trois ans. Il faut payer un supplément, d'accord, de \$200. Dans certains cas, \$150 selon la grosseur de l'automobile. Alors, il sait qu'il peut protéger les voitures pour trois ans pour tel prix.

Deuxième raison, de 1968 à 1970, la compagnie Chrysler a donné une garantie de cinq ans, sans augmenter le prix des autos, donc cinq ans, ou 50 000 milles. C'était pendant une période où on n'avait pas une technologie aussi raffinée dans le bon sens. Je ne parle pas de carrosserie biodégradable, mais je parle des améliorations.

Alors, je trouve cela inadmissible qu'aujour-d'hui, dix ans après, on commence à avoir peur de légiférer pour trois ans, non pas cinq ans, mais seulement trois ans, quant à la durabilité d'une automobile étant donné que le fabricant d'automobiles de 1968 jusqu'à environ 1973-1974, a déjà garanti les automobiles jusqu'à cinq ans, et en 1974, jusqu'à trois ans. Je trouve que revenir à trois ans, c'est une bonne chose. Voilà la deuxième raison.

Troisième raison. Je trouve qu'on peut exiger ces trois ans parce qu'il y a déjà une entente vo-lontaire entre tous les fabricants d'automobiles pour accepter un code anticorrosion de trois ans. Ils ont décidé qu'il fallait accepter un code volontaire de trois ans. Normalement, je n'aime pas tellement les codes volontaires. J'aime plutôt les codes statutaires, si vous voulez. Mais avec le code volontaire anticorrosion, au Canada seule- parce qu'on est passé aux Etats-Unis, même quand le me suis présenté devant le sénat américain, il y a trois semaines, les gens là-bas ont été surpris de constater qu'au Canada nous avions un code anticorrosion volontaire, bien sûr, mais quand même, sur les automobiles fabriquées aux États-Unis qui sont vendues au Canada. Alors, la question que les Américains ont posée c'était: Pourquoi ne faites-vous pas la même chose, les compagnies américaines, quand vous vendez les mêmes automobiles aux Etats-Unis comme dans l'Etat de la Floride. Pour votre information, nous avons intenté une poursuite de \$750 millions contre la compagnie Ford pour les modèles de 1970 à 1974, seulement dans l'Etat de la Floride, parce qu'il y a de la rouille prématurée. Essayez d'oublier que la rouille est un problème seulement pour le Québec ou seulement dans les endroits ou il y a de la neige, ou l'hiver. Dans tous les Etats de la côte des Etats-Unis, Hawaii, partout, la Louisiane, même le Oklahoma, nous avons trouvé que les gens ont beaucoup de problèmes avec la rouille prématurée.

Donc, les Américains se posaint la question: Si vous pouvez donner une garantie de trois ans contre la rouille au Canada sur les voitures que vous fabriquez aux Etats-Unis, qui n'ont rien de plus en réalité, ils n'ont rien ajouté, pas de goudron, rien là-dedans, pourquoi ne pas le faire ici aux Etats-Unis? Je crois qu'éventuellement on

va avoir droit à ces garanties aux Etats-Unis, mais en revenant ici au Québec, je trouve que les fabricants, pour une troisième raison, sont vraiment capables de donner une garantie de trois ans. Avec la garantie contre la corrosion, la compagnie qui a été la première à la donner a été la compagnie Ford en septembre 1976. C'est à la suite d'une grande bagarre avec l'APA et cela faisait partie de notre lettre d'entente avec la compagnie Ford pour arrêter un harcèlement. On a dit à la compagnie Ford: Nous voulons que vous donniez une compensation rétroactive qui était finalement de \$2 800 000 pour tous les Canadiens, comme règlement hors cour et aussi nous aimerions que vous donniez une garantie de trois ans volontaire-ment. Ils ont utilisé cette garantie de trois ans. Ils ont même fait la mise en marché de cette garantie et nous avons utilisé, si vous voulez, ce qu'on appellerait un départ de la compagnie Ford du refus massif qu'on avait entendu traditionnellement de tous les fabricants d'automobiles d'accorder une garantie supplémentaire. On a réussi, avec la compagnie Ford, à briser cette espèce de front commun des fabricants d'automobiles.

Finalement, la compagnie Ford a commencé en 1976 à donner cette garantie de trois ans. Elle a pris avec ses ventes la troisième place, elle est revenue vite en deuxième place et nous avons assisté à la conférence de presse. C'est la seule conférence de presse d'une compagnie d'automobiles à laquelle j'aie assisté. Elle a dit pour commencer que c'était une bonne chose. Quel a été l'effet de cette garantie de trois que la compagnie Ford a été la première à promulguer? Premièrement, il y a eu deux effets: les autres compagnies d'automobiles au Canada ont trouvé qu'elles ne pouvaient pas vendre autant de voitures si elles ne pouvaient pas concurrencer la compagnie Ford, avec une garantie de trois ans.

Les gens ont posé la question à General Motors? Quand allez-vous donner la même garantie? Quand Volkswagen, quand Chrysler ferontelles de même? Cela a eu un effet bénéfique, très bon, parce qu'avec la concurrence de mise en marché de cette protection supplémentaire, les autres fabricants d'automobiles ont aussi décidé de donner une garantie de trois ans.

Un deuxième excellent effet s'est fait sentir devant la Cour des petites créances, avec le cas des automobiles de 1976, 1977 et 1978. Oui, ces autos rouillent. Le juge a commencé par demander: On a une cause d'anticorrosion en 1978, pourquoi n'avez-vous pas protégé vos voitures de 1976 et 1977? Pourquoi n'avez-vous pas donné une telle protection? Beaucoup de consommateurs ont gagné leur cause devant la Cour des petites créances, jusqu'à \$500, parce que les juges ont dit: Ecoutez, si la technologie existe en 1978 pour protéger tout le monde, pourquoi n'avez-vous pas mis une telle garantie pour 1976 et 1977? En tout cas, je trouve que vous avez été négligents et je vous condamne, je vous demande de payer à ce consommateur \$500 pour les dommages.

Ce que je veux dire avec ce troisième élément de ma plaidoirie pour la garantie de trois ans de durabilité, c'est qu'avec l'article 37, on a beaucoup de choses qui ne sont pas tellement bien définies. On appelle cela une garantie vraiment non définie, dans le sens que c'est vrai que l'article 37 donne beaucoup d'éléments au juge pour décider ce qui est raisonnable, quelle est l'utilisation de la voiture, quel était le prix de la voiture, et un tas de choses.

Mais quand on voit les articles 1522 à 1530 du Code civil concernant les vices cachés, on voit un poison là-dedans. Le poison, c'est qu'est-ce que c'est un délai raisonnable? Je ne suis pas avocat, mais les avocats parmi vous vont vous dire: Souvent, quand on a un consommateur qui veut annuler son contrat pour avoir ce qu'on appelle un quanti minoris, ce qui est un grand mot latin qui veut dire diminuer le prix de l'achat — il veut garder la voiture, mais avoir un certain dédommagement — il y a ce poison qui s'appelle les délais raisonnables. Est-ce que c'était un vice caché au moment de l'achat?

Je sais qu'avec l'article 37, on va avoir — comme je l'ai déjà dit à des individus — de jolies pommes avec certains éléments, et de bons fromages, mais on va toujours avoir ce poison làdedans. Cela va rester indéfini.

J'ai eu comme réponse de la part des gens qui connaissent très bien la loi que, peut-être, avec la jurisprudence, à l'avenir, cet article 37, s'il reste comme cela, les juges vont vraiment décider, en vertu de l'article 37, qu'est-ce que c'est qu'un délai raisonnable, qu'est-ce que c'est le bon fonctionnement d'un véhicule.

Mais laissez-moi vous dire maintenant que, si vous n'êtes pas trois ans... Je peux vous dire que, présentement, il existe un bordel de jurisprudence qui fait qu'un avocat, lorsqu'il a un consommateur devant lui, si la cause n'est pas presque 100% gagnante devant la Cour supérieure, si l'avocat songe vraiment au porte-feuille de son client — il y en a quelques-uns qui le font, je crois — il va vraiment hésiter à prendre la cause.

Je trouve qu'avec l'article 37 comme tel, on va obliger les consommateurs à être des cobayes pour créer une jurisprudence qui sera peut-être passablement positive qui va définir ce qu'est un délai raisonnable. C'est le troisième argument.

Un autre argument, le quatrième, c'est que les fabricants disent qu'ils ne connaissent pas les coûts d'une telle chose, qu'ils ne savent pas quel genre de responsabilité ils peuvent avoir à cause d'un article tellement vague à leur avis. Pour une première fois, j'aimerais bien aider les fabricants, montrer aux marchands et aux fabricants d'automobiles, conjointement, le chemin à suivre, leur donner quelque chose de clair concernant les trois ans. On va les aider. Au moins, ils sauront ce qu'ils peuvent faire.

Mieux que cela, les consommateurs, au Québec, sauront vraiment que leur voiture n'a pas une garantie de trois ans. C'est le cinquième argument. Ils se diront: Ma voiture rouille. J'ai un bris mécanique. Je parlais avec mon frère qui est avocat. Je parlais avec ma femme qui est avocate. Je parlais avec quelqu'un qui m'a dit qu'il avait une

garantie de trois ans. Il n'est pas question de savoir si c'est raisonnable ou non. Je vais intenter une poursuite, parce qu'il n'y a pas de confusion dans ma tête. J'ai ce droit. On va éliminer cette confusion. Croyez-moi, il y a énormément de confusion, ce n'est pas tout le monde qui a la chance de connaître certaines parties de la loi comme moi. On a même des consommateurs aujourd'hui qui croient qu'ils peuvent annuler un contrat d'achat d'automobile après cinq jours. Vous avez probablement constaté vous-mêmes que les consommateurs sont tellement mêlés quant aux garanties qui existent et dans celles qui n'existent pas que, maintenant, c'est le moment de légiférer dans un sens clair, logique et dans un sens que les consommateurs québécois vont en bénéficier beaucoup plus, sans servir de cobayes pour créer peut-être une jurisprudence qui puisse être positive, par cet article 37.

En tout cas, je crois que la magistrature, aujourd'hui — je l'ai vu par le dernier colloque de la magistrature qu'il y a eu récemment — veut avoir les choses claires. Ici, on a encadré la protection de la voiture d'occasion pour le consommateur qui, en achetant une voiture d'occasion de catégories A, B, C, D,... Je sais qu'il y a de petits pépins dans ces catégories, mais on peut réparer cela. Pourquoi ne pas faire la même chose avec l'article 37 pour les autos neuves? Les fabricants d'automobiles l'ont déià fait!

Alors, fin de la plaidoirie; ce sont les cinq éléments que je trouve qui peuvent peut-être vous faire réfléchir là-dessus. Je veux seulement aider les consommateurs et les fabricants d'automobi-

La deuxième chose, c'est la question des dommages exemplaires. Franchement, il ne faut pas trop charrier là-dessus. Les fabricants d'automobiles trouvent cela un peu dur qu'on accepte ou qu'on laisse la porte ouverte pour permettre des dommages exemplaires. Mais, il faut regarder cette question dans un contexte nord-américain. Est-ce qu'on a des dommages exemplaires ailleurs? Si oui, est-ce que ces dommages exemplaires ont donné un effet négatif ou positif? Vous savez, sans être avocat, je suis obligé de voir des exemples clairs, nets dans les autres juridictions. Pour moi, la réponse, c'est oui aux États-Unis et dans chacun des Etats américains. Chaque Etat américain a des dommages exemplaires. On a ce qu'on appelle les dommages punitifs. Est-ce que cela a eu un effet nocif ou négatif? Est-ce que cela a créé beaucoup de chômage? Est-ce que les compagnies d'automobiles, par exemple, ont perdu beaucoup d'argent? Est-ce que cela a vraiment déséquilibré l'économie américaine? Je peux vous répondre: Non, non et non! Si cela n'a pas eu un effet négatif, est-ce que cela a eu un effet positif? Je suis obligé de vous dire: A ma connaissance, oui. Par exemple, dans le cas de la compagnie Ford et les voitures incendiaires, les cocktail Molotov, la Pinto et la Bobcat, la compagnie Ford a été poursuivie par un individu de 19 ans, le cas c'est: Grimeshaw versus la compagnie Ford, en Californie. Cet individu a été brûlé à 90% quand il avait 14 ans. C'était une Pinto 1971, je crois. Il a demandé seulement \$3 millions pour couvrir les dommages subis en raison de ses blessures et aussi pour le manque de gain... (20 h 30)

Mme Payette: Le manque à gagner.

M. Edmonston: D'accord, merci!

Le jury, en Californie, avait considéré la cause comme bien normale, une poursuite pour "product liability" ou pour la négligence de la part du fabricant et au fur et à mesure des témoignages, il a découvert que la compagnie Ford avait des documents secrets en 1972 relativement au fait que les réservoirs d'essence de ses voitures étaient défectueux et que si on les heurtait à une vitesse de 20 à 45 milles à l'heure, ils pouvaient exploser.

Il y avait deux documents qui ont démontré clairement que ça pouvait coûter environ \$125 millions pour réparer ces réservoirs d'essence sur les véhicules automobiles 1971, Pinto et Bobcat, jusqu'à 1977. D'accord? \$125 millions!

Un autre document de la compagnie Ford — toujours confidentiel — a démontré que ça coûterait environ \$49 millions pour aller devant tous les tribunaux et refuser de donner quoi que ce soit et, comme on dit en bon québécois "fighter" l'affaire au bout.

Elle a prévu une prime sur la vie de chaque automobiliste qui, normalement, prévoyait établir que tout le palier juridique, pouvait coûter environ \$200 000 pour chaque vie perdue et \$67 000 pour chaque cas de blessure. D'accord! On a ici \$49 millions pour lutter contre les poursuites inévitables, parce que l'on a prévu de 200 à 300 poursuites par année, et \$125 millions pour rendre les voitures sécuritaires, comme les autos japonaises de l'époque ou les autos européennes.

Quand le jury a vu ça, les gens ont sursauté littéralement, parce qu'ils ont dit: On a marchandé la vie des automobilistes. Donc, on a décidé de donner un dommage exemplaire à cet individu. C'est bien sûr que ses blessures ne méritent pas \$128 millions, mais c'est ce qui a été accordé. On a accordé \$128 millions! Bien sûr, il ne méritait pas ça. Quand le jugement a été rendu en appel, l'individu a finalement reçu \$6 millions. C'est encore en appel. D'accord?

Mais cette idée de dommage exemplaire, c'est très important, parce que si vous avez une automobile qui vous a été vendue de façon frauduleuse, si vous demandez seulement le remboursement de votre argent, qu'est-ce que sera l'incitation à l'honnêteté pour ce commerçant, pour une voiture qui est mal fabriquée, qui met en danger votre vie? Si on ne paie que les pots cassés, qu'est-ce que c'est, la leçon qu'on veut faire apprendre au fabricant? C'est quoi?

Quand on parle de notre Code civil, on a parlé aujourd'hui de l'article 1053. Il faut agir en bon père de famille — c'est bien sexiste comme phrase — on peut dire en bonne mère de famille...

Mme Payette: ...

- M. Edmonston: Excusez. Oui, 1866. Alors, il faut comprendre un peu.
- Le Président (M. Dussault): M. Edmonston, je devrai vous demander de conclure parce que vous avez épuisé le temps qu'on met à votre disposition normalement.
- **M. Edmonston:** Alors, en terminant, je veux dire qu'il faut bien penser cette fois-ci à donner des garanties de trois ans. Ce n'est pas difficile, même s'il faut rédiger un peu plus, mettre les questions de l'automobile à part, mais, cette fois-ci, c'est le dernier coup que nous pouvons donner là-dessus. Nous devons le faire, légiférer dans un tel sens. Il faut garder ce principe exemplaire de dommages. C'est très important pour convaincre tout le monde d'agir en bon père, en bonne mère de famille.

Merci beaucoup. J'ai obtenu des informations pour Mme Payette qui a posé des questions aux autres témoins aujourd'hui, concernant les garanties secrètes, cachées. Etant donné qu'il se fait tard, peut-être puis-je vous les envoyer?

Le Président (M. Dussault): Mme le ministre.

Mme Payette: M. Edmonston, vous avez bien compris que l'article 37 tel que rédigé actuellement s'applique à tous les biens visés par le projet de loi et non pas seulement aux automobiles, si bien que, si on envisageait, éventuellement, une garantie de trois ans, ce n'est pas à l'article 37 qu'il faudrait l'inclure parce qu'à ce moment, cela couvrirait également tous les autres articles qui sont visés.

Je ne vous donnerai pas une leçon de droit parce que je ne suis nettement pas qualifiée pour le faire, mais je veux vous faire part des réponses que j'ai obtenues quand j'ai apporté des arguments qui ressemblent aux vôtres.

Il reste que le Québec est régi par le Code civil qui est essentiellement différent de la "Common Law" et, quand nous légiférons dans la protection du consommateur aussi bien que dans le protection de l'environnement, par exemple, nous faisons face à des difficultés en termes de rédaction puisqu'il s'agit de champs nouveaux qui ne sont pas couverts par le Code civil, qui nous obligent à nous inspirer de ce qui existe ailleurs, qui sont essentiellement contenus dans la "Common Law" et qui, n'étant pas rédigés de la même façon, nous obligent à un effort considérable en termes de rédaction de législation.

Je peux vous dire que les rédacteurs de projets de loi ont sué de grosses gouttes sur le projet de loi sur la protection du consommateur à cause de cette situation d'une société qui évolue, qui oblige les législateurs à intervenir dans des secteurs dans lesquels il n'était pas nécessaire d'intervenir en 1866 et qui nous placent, cependant, dans la difficulté d'avoir à adapter la "Common Law", c'est-à-dire ce qui existe aux Etats-Unis ou dans les autres provinces du Canada, au Code civil québécois.

Alors, dans ce sens, il est vrai que cela représente un certain nombre de difficultés et il est vrai que le bon père de famille continue d'être un sujet parfaitement discutable à l'intérieur du Code civil. Il y aura bientôt des amendements au Code civil. Il faut souhaiter qu'il devienne moins sexiste, peutêtre qu'il devienne plus clair dans certains cas, mais, selon les spécialistes de rédaction du projet de loi, et c'est évident que nous devons nous conformer à l'opinion des rédacteurs qui, après de multiples discussions, nous assurent que l'article 37 donne le résultat que nous voulons atteindre. Dans ce sens, il m'apparaît difficile d'aller contre les juristes du ministère de la Justice ou les nôtres qui ont travaillé depuis des mois à rédiger un projet de loi qui soit conforme à la cohérence du Code civil en donnant au consommateur une protection qui est nouvelle dans une société comme celle où on vit.

M. Edmonston: D'être à la remorque des juristes qui prétendent que cela correspond à nos besoins, Mme Payette, en théorie, peut-être que c'est vrai, parce que c'est une théorie présentement, mais en pratique cela fait longtemps que nous travaillons avec le Code civil. Je trouve que nous avons ramassé beaucoup de cadavres, pas dans le sens littéral du mot, mais des consommateurs qui vont perdre leur cause, justement à cause de ce que c'est que l'usage normal, ce que c'est que l'usage abusif. Si vous avez une Volaré ou une Aspen, seulement mettre la clef dans le contact peut être un usage abusif de cette automobile. Cela dépend. C'est tellement vague. Je ne veux pas vous taquiner là-dessus. Je reconnais le respect que vous avez pour les juristes, mais je peux vous dire qu'on peut être un peu trop intellectuel, vous comprenez? Il y a une question de pratique là-dessus. Comme je connais votre courage et votre sens pratique, je voudrais que vous réfléchissiez un peu là-dessus, justement, si je peux aller en appel, sur cette question de juristes.

Mme Payette: Alors, M. Edmonston, je m'engage à réfléchir.

- M. Edmonston: Merci.
- Le Président (M. Dussautt): M. le député de Jacques-Cartier.
- M. Saint-Germain: M. le Président, je remercie M. Edmonston de venir nous faire part de son expérience dans ce domaine. On s'entend, je crois bien, sur bien des choses. Au sujet de l'article 37, on en a discuté amplement cet après-midi et je pense bien qu'on est tous d'avis que le consommateur doit avoir une certaine protection lorsqu'il achète un bien ou une auto, mais, selon mon opinion, je crois que Mme le ministre vient de nous confirmer une chose, savoir que cette loi reflète beaucoup plus les embêtements des juristes ou des technocrates que les difficultés qui peuvent nous être amenées dans l'application d'une

telle loi, difficultés auxquelles on va avoir à faire face soit comme consommateurs, comme commerçants ou fabricants d'automobiles, des difficultés qu'on va rencontrer tous les jours.

- M. Edmonston: Est-ce que je pourrais ajouter quelque chose, s'il vous plaît? Je parlais seulement de l'article 37. Je trouve d'ailleurs que le projet de loi, après l'avoir lu à plusieurs reprises et étudié, est très pratique, il est très bon. C'est un excellent projet de loi. Quand vous avez une certaine uniformité de vues de l'Association des marchands d'automobiles de la province de Québec, d'une part, du Club Automobile de Québec et l'APA, d'autre part, c'est parce que la loi est bien rédigée. Elle est bien pratique. Je ne veux pas porter un jugement négatif sur la loi en général. Je trouve qu'elle est excellente; mais à l'article 37, c'est le problème.
- M. Saint-Germain: On s'accorde encore, parce que l'article 37 est un des articles les plus importants du projet de loi.
 - M. Edmonston: Ce n'est pas...
- M. Saint-Germain: C'est très important, cet article 37.
- M. Edmonston: Exactement, c'est pour ça que j'ai limité la discussion à l'article 37 là-dessus...
 - M. Saint-Germain: Bon, on s'accorde.
- M. Edmonston: Là-dessus, oui. Mais pas pour tout le projet. On peut parler de sanctions, si vous voulez, contre les compagnies. On peut parler de pratiques interdites, de pratiques abusives pour les autos usagées, je trouve ça très pragmatique. L'article 37, je trouve, comme vous l'avez dit, n'est pas assez pragmatique.
 - M. Saint-Germain: Alors, on s'entend.
 - M. Edmonston: Oui, là-dessus, sur cet article.
- **M. Saint-Germain:** Premièrement, sur l'importance de l'article 37 et, deuxièmement, sur le fait que l'article 37 va être difficile d'application.
- M. Edmonston: Pour les consommateurs devant les tribunaux, oui.
- M. Saint-Germain: Pour les manufacturiers aussi, comme les distributeurs.
- M. Edmonston: Les marchands d'automobiles surtout vont avoir des problèmes avec ça. Mais les fabricants d'automobiles ne vont pas avoir tellement de problèmes avec ça, parce que la seule chose qu'ils vont faire, c'est lutter ou contester chaque poursuite, après 12 000 milles ou un an. Les fabricants d'automobiles n'auront pas tellement de problèmes, parce qu'à mon avis, ça résume, grosso modo, ce qui se trouve déjà dans

les articles 1522 à 1530 du Code civil. Donc, les fabricants d'automobiles peuvent vivre avec l'article 37, ça ne va pas leur causer tellement de problèmes; il ajoute d'autres éléments, mais je trouve que ces éléments sont bien minimes comme usage normal, le prix d'une automobile et les conditions d'utilisation du bien. Mais ce sont des petits pétages.

Les fabricants d'automobiles n'auront pas tellement de problèmes avec cet article 37, mais les marchands d'automobiles seront aux prises avec cet article, comme ils ont toujours été aux prises avec les articles 1522 et 1530 du Code civil.

- **M. Saint-Germain:** C'est votre opinion en ce qui concerne les manufacturiers. Ce n'est pas ce qu'ils nous ont dit cet après-midi, mais chacun a bien le droit à son opinion.
- M. Edmonston: Dans trois ans, si vous êtes toujours ici, je vais vous démontrer ce qui s'est passé.
- **M. Saint-Germain:** C'est justement ça, on va être obligé d'attendre la jurisprudence pour apprécier réellement à sa juste valeur la signification de l'article 37, en ce qui regarde l'automobile, puisqu'on parle d'automobile.
- **M. Edmonston:** Au Québec, quand allonsnous arrêter de jouer aux pompiers? Ecoutez, on attend une jurisprudence, payée par les consommateurs qui vont perdre dans plusieurs cas, qui vont gagner dans d'autres cas, cette hypothèse de jurisprudence. Après cinq ans, sur certains sujets, même le "redatage" des automobiles, une chose très claire, vendre une automobile d'une mauvaise année, on a un bordel de jurisprudence.
- **M. Saint-Germain:** Vous admettez, comme vous dites, pour se servir de vos termes, qu'on a un bordel de jurisprudence actuellement. (20 h 45)
 - M. Édmonston: On va avoir un bordel...
- **M. Saint-Germain:** On va avoir un deuxième bordel si on attend la jurisprudence pour arriver à clarifier cet article.
- M. Edmonston: Si ce n'est pas assez clair, dans cet article, oui.
- M. Saint-Germain: Ecoutez, pourquoi, puisque le gouvernement a décidé de protéger le consommateur relativement à la sécurité et aux garanties sur une automobile, le gouvernement, avec ses fonds, ses technocrates, peut faire appel à n'importe quel expert, faire des études approfondies sur le sujet. On ne peut pas légiférer à l'aveuglette. Autrement dit, le gouvernement à mon avis est beaucoup plus à même et a beaucoup plus la capacité de déterminer quelle devrait être la garantie sur une automobile neuve.
 - M. Edmonston: Je suis d'accord avec vous.

- **M. Saint-Germain:** Alors pourquoi ne pas avoir le courage de le déterminer, de le faire et de l'inscrire dans la loi? Ce serait clair pour tout le monde.
- M. Edmonston: Je ne crois pas que ce soit vraiment à cause d'une question de courage qu'il a mis cela là-dedans. Je crois que ce sont deux pensées différentes, d'abord qu'il faut suivre un peu le style du Code civil et aussi l'idée que si on décide de mettre une garantie de trois ans sur les automobiles, il faut savoir où on va s'arrêter. Sur les motocyclettes? Ensuite, cela va être les tracteurs et ensuite les camions. Où est-ce qu'on va s'arrêter?

Le gouvernement, je crois, ne veut pas légiférer sur tout. Mais quand il a commencé avec l'automobile, c'était parce qu'il a voulu respecter le style du Code civil. C'est là où il a fait une erreur, pas par manque de courage, mais peut-être par respect de la tradition, si je comprends bien.

- **M. Saint-Germain:** Oui, mais qu'est-ce qui est important? Protéger le consommateur, rendre la loi claire pour la protection du consommateur, ou respecter la philosophie, la façon de voir des légistes?
- M. Edmonston: Je crois que je me suis déjà exprimé là-dessus. C'est clair, quant aux aspects pragmatiques de la législation, il faut que la législation soit efficace et utile au consommateur moyen. Dans ce cas, je ne suis pas convaincu de cela. Je peux me tromper mais c'est le fruit de mon expérience d'une dizaine d'années avec la loi existante, qui est pas mal semblable à cela.

J'ai parlé avec beaucoup de juges — ils sont parlables, les juges, à condition qu'ils ne soient pas en colloque - et ils se sentent mal à l'aise avec la colère des fabricants, avec la colère des consommateurs et je vous jure que l'aide juridique ne peut pas absorber le prix que cela va coûter pour obtenir peut-être une belle jurisprudence qui va vraiment protéger le monde. Je crois qu'ici, c'est un cas où on devra — vraiment on n'a pas le choix, comme vous l'avez dit — légiférer pour trois ans, surtout pour les automobiles. Pour les autres véhicules, les motocyclettes, les motoneiges, on peut attendre. Mais, étant donné qu'il y a tellement de gens qui ont une automobile, l'impact économique d'un tel problème avec les automobiles est très grand, et je trouve que nous devons concentrer nos efforts une fois pour toutes sur les automobiles. On peut voir, avec l'OPC, quelles sont les plaintes des automobilistes pour l'automobile. C'est une des premières catégories. Le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières dit la même chose: la première catégorie, les plaintes les plus fréquemment entendues, portent sur les automobiles.

Je crois que c'est notre chance, que c'est l'occasion à saisir. Je sais qu'il est tard, j'ai attendu toute la journée pour vous dire cela. C'est dit.

M. Saint-Germain: De toute façon, personnel-

lement, je n'ai pas les qualifications voulues pour savoir si la garantie devrait être de deux ans, de trois ans ou de quatre ans. Il y a moyen pour nous aussi bien que pour un juge de déterminer quelle devrait être cette garantie. Là, j'ai l'impression qu'on va embêter tout le monde, en ce sens que le manufacturier ne connaît pas la responsabilité qu'il prend, que le manufacturier d'automobiles ne connaît pas ce que la loi lui met sur les épaules, pour toujours être dans le même sujet. Le commerçant non plus ne le sait pas. Le consommateur ne connaît même pas ses droits. C'est alors un guêpier. Vous voulez attendre cinq ans avant d'avoir une jurisprudence. Est-ce qu'en fait, cette loi ne sera applicable que dans cinq ans, lorsqu'on aura une jurisprudence? Qu'est-ce qui va se passer d'ici ce temps-là?

- **M. Edmonston:** Même peut-être huit ans, si c'est porté devant la Cour suprême, comme pour nous, avec le "redatage" d'une automobile. Ce sera porté devant la Cour suprême dans deux ans. On aura une décision finale sur quoi? Sur la constitutionnalité de la Cour des petites créances qui a été créée en 1971 ou 1972. Il y a des problèmes làdessus, vous avez bien raison, M. le député de Bellechasse...
- M. Saint-Germain: Excusez-moi, de Jacques-Cartier.
- M. Edmonston: Ah! de Jacques-Cartier, oui, et non de Bellechasse.
- M. Goulet: Il va sûrement soulever une question de privilège!
- M. Edmonston: En tout cas, je suis d'accord avec vous pour dire qu'il y a des problèmes avec cet article, oui.
- **Le Président (M. Dussault):** M. le député de Jacques-Cartier, avez-vous d'autres questions à poser à notre invité?
- M. Saint-Germain: Je n'ai pas posé de questions, j'ai dialogué avec notre invité.
- Le Président (M. Dussault): Vous avez terminé. M. le député de Bellechasse.
- **M. Goulet:** M. le Président, le député de Jacques-Cartier a sûrement compris que c'était une boutade. Deux petites questions...
- M. **Saint-Germain:** Je me suis posé des questions sur le député séparatiste. Je ne sais pas si c'était une boutade pour lui.
- M. Goulet: Je voulais savoir, M. Edmonston, combien coûte une plainte traitée chez vous, en moyenne?
 - M. Edmonston: Combien une plainte...

- M. Goulet: Coûte une plainte traitée chez vous, en moyenne.
- M. **Edmonston:** Selon l'étude faite par le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières, approximativement \$3 pour chaque plainte qui est réglée ou non.
- M. Goulet: Il y a des chiffres qui nous ont été fournis selon lesquels une plainte traitée par l'office coûtait environ \$18. Qu'est-ce que vous...
- M. **Edmonston:** Je ne sais pas si c'est l'Office de la protection du consommateur...
- M. **Goulet:** Peut-être que le directeur ne sera pas de mon avis, mais ce sont des chiffres qui ont été véhiculés. Je voudrais savoir ce que vous pensez de cela.
- M. Edmonston: J'ai vu ces mêmes chiffres. C'est le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations qui a justement dit que cela coûtait \$18 à Ottawa pour traiter chaque plainte des consommateurs, parce que c'est tellement centralisé là-bas. Cela a été utilisé un peu comme prétexte pour se retirer de la médiation des plaintes des consommateurs partout au Canada, mais je n'ai jamais vu un tel chiffre de \$18 pour l'OPC, l'Office de la protection du consommateur; au contraire, je suis vraiment surpris de voir l'efficacité de l'Office de la protection du consommateur aujourd'hui en comparaison avec celui que je connaissais il y a trois ou quatre ans. C'est épouvantable de dire qu'avec l'ancien président de l'Office de la protection du consommateur, on ne pouvait même pas traiter 80% des plaintes. Quand on peut traiter seulement 20% des plaintes, c'est grave.
- M. **Goulet:** Je vous demande seulement un chiffre. Quel pourcentage des plaintes traitées chez vous connaît un dénouement favorable pour le consommateur?
- M. **Edmonston:** Nous sommes obligés de prendre les chiffres d'il y a environ deux ans.
 - M. Goulet: Oui.
- **M. Edmonston:** Nous avons trouvé que c'était presque 60%, mais il a été nécessaire d'aller souvent devant la Cour des petites créances. Même 60%, c'est malheureux, parce qu'il y a 40% des gens... Les plaintes qui nous ont été soumises sont fondées, d'après notre expérience.
- M. Goulet: En réponse à une question posée par Mme le ministre, je crois, vous avez dit qu'à un moment donné, il faudrait qu'on arrête de jouer aux pompiers. Vous parliez de la jurisprudence. Si on avance l'énoncé qu'au lieu de légiférer, on devrait plutôt éduquer les gens, est-ce que, pour vous, légiférer, c'est jouer aux pompiers ou est-ce

qu'on devrait plutôt aller dans le sens d'éduquer les gens à une meilleure consommation?

M. Edmonston: La législation devrait jouer un rôle préventif où l'éducation des consommateurs ne pourrait pas être faite à cause d'une technologie tellement raffinée, sophistiquée, compliquée. Je vais vous donner un exemple. La rouille prématurée d'une automobile. Il n'y a pas de moyen du tout pour un automobiliste de savoir si sa voiture, dans deux ou trois ans, va devenir comme la Véga ou comme l'Astre, un désastre. On ne sait pas. On est victime de cela depuis trois ans, et c'est final. C'est là où justement, quand je vous parle d'une garantie de trois ans, on est obligé de légiférer. Légiférer seulement pour le plaisir de légiférer, le suis contre cela, et je ne l'ai pas vu dans ce projet de loi. Je suis même contre les déclarations faites par l'ancienne présidente de l'Office de protection des consommateurs qui trouve les consommateurs du Québec un peu surprotégés et qui trouve que le gouvernement semble légiférer seulement pour le plaisir. Je ne suis pas du tout d'accord avec Mme Delage. l'ancienne présidente de l'Office de protection du consommateur.

La loi devrait jouer un rôle préventif, mais pas dans le sens: Acheteurs, méfiez-vous! Aujourd'hui, avec les techniques de vente, la sophistication des produits et la complexité des automobiles, on ne peut pas vraiment se méfier. Plutôt que de dire: Consommateurs, méfiez-vous, nous devrons faire l'éducation du vendeur, de l'homme d'affaires. Nous devons nous consacrer à éduquer l'homme d'affaires et dire: Hommes d'affaires, méfiez-vous! Vous comprenez le sens? Je crois que c'est plus moderne. Dans le sens de la protection du consommateur, depuis longtemps, on a deux thèses: Acheteurs, méfiez-vous, et vendeurs, méfiez-vous! C'était plutôt comme les associations de consommateurs nationales, pas tellement militantes, bien gentilles et tout cela. Acheteurs, méfiez-vous! Faites l'éducation des consommateurs. Il faut parler amicalement avec l'homme d'affaires, aller dîner avec eux et tout cela.

Il y a aussi la thèse: Vendeurs, méfiez-vous! Il ne faut pas frauder le public parce qu'on va vous mettre en prison ou on va vous poursuivre jusqu'au moment où vous allez avoir des dommages exemplaires à payer. Je trouve cela beaucoup plus simple. C'est un peu comme le mouvement des femmes dont on a parlé aux Etats-Unis, dans les années soixante. Avant les années soixante, pour les questions de viols, c'est incroyable comme on a dit: Ah! C'est un peu acheteurs, méfiez-vous! Madame, mademoiselle, changez votre comportement, il ne faut pas sortir de chez vous après 19 heures, il ne faut pas vous habiller comme vous voulez, il ne faut pas provoquer ces hommes bizarres qui vont vous violer. Méfiez-vous, acheteurs! Aujourd'hui, c'est changé. On attaque le problème où il se trouve. C'est avec ce genre de comportement bizarre qui peut violer les femmes. On a établi des cliniques d'urgence pour les femmes violées. On a changé la loi dans toutes les cours de procédure civile pour permettre aux

femmes d'avoir un peu plus de liberté, de ne pas se faire interroger sur leur comportement sexuel. Je parle des Etats-Unis, je ne suis pas tellement au courant ici. Je trouve que cela attaque le problème

M. Goulet: D'accord. Cela répond à ma question. J'ai terminé. J'aimerais souligner que, dans mon cas, les questions n'ont pas été longues.

Le Président **(M. Dussault):** Je vous remercie de votre collaboration, M. le député de Bellechasse. J'allais inviter M. Edmonston à être un peu plus bref, et vous l'avez compris sans que je n'aie à le faire. Je n'ai pas d'autre intervenant.

M. Edmonston: Merci beaucoup.

Le Président (M. Dussault): Mme le ministre.

Mme Payette: M. le Président, je voudrais remercier M. Edmonston d'avoir eu la patience d'écouter tout ce qu'il a entendu aujourd'hui — il sait maintenant ce que c'est que d'être ministre — et le remercier aussi pour tout le travail qu'il fait pour les consommateurs au Québec. Parce que je pense que l'action de l'APA a été aussi efficace que possible dans le contexte légal que nous connaissions. Je voudrais porter hommage à ceux qui ont aidé les consommateurs en cours de route.

M. Edmonston: Merci. Mme le ministre.

Le Président (M. Dussault): M. Edmonston, je vous remercie, au nom de la commission, de votre apport aux travaux de cette commission. J'appelle immédiatement les représentants de la Fédération des Associations coopératives d'économie familiale, qu'on appelle communément l'ACEF. (21 heures)

M. Goulet: M. le Président?

Le Président (M. Dussault): Oui, M. le député de Bellechasse.

M. Goulet: Me permettriez-vous une courte question en attendant que les gens... Lorsqu'on véhicule le chiffre de \$18 que peut coûter une plainte à l'office, est-ce que c'est fondé, Mme le ministre?

Mme Payette: Non, ce n'est pas fondé, M. le député. On ne pourrait pas vous donner un chiffre au moment où on se parle; on essaiera de le faire au cours des travaux de cette commission. Il semble que M. Edmonston ait confirmé le chiffre de \$18 au niveau du fédéral. Quant à moi, je vous ai entendu utiliser ce chiffre en deuxième lecture et on s'est demandé si vous aviez pris le budget total de l'office et divisé par le nombre de plaintes, parce qu'on ne pouvait pas comprendre où vous aviez pris ce chiffre. On essaiera de vous...

M. Goulet: Pourriez-vous, d'ici la fin de la commission, si c'est possible, nous dire combien peut coûter, en moyenne, une plainte...

Mme Payette: On essaiera...

M. Goulet: ... à savoir si on aurait avantage à les faire traiter par les organismes à but non lucratif ou par l'office.

Mme Payette: Je pense qu'il y a de la place pour les deux, M. le député de Bellechasse...

M. Goulet: Mais vous pouvez nous fournir ça approximativement?

Mme Payette: Oui, mais je ne m'engage pas solennellement à le faire. On essaiera de le faire. Je dois vous expliquer, cependant, que le budget de l'office est tellement minime, que le personnel n'y est pas nombreux et qu'actuellement, le personnel est entièrement requis à la préparation des règlements et des amendements, si bien que je ne suis pas sûre qu'il disposera du temps nécessaire pour le faire. Si c'est possible, nous le ferons.

Le Président (M. Dussault): Je demanderais au représentant du groupe de se présenter et de nous présenter ses confrères et consoeurs.

Fédération des associations coopératives d'économie familiale

M. Panet-Raymond (Jean): Bonsoir! Mon nom est Jean Panet-Raymond. Je suis le président de la Fédération des ACEF du Québec et je suis accompagné de quelques membres du comité de rédaction du document qu'on vous a présenté.

A ma gauche, il y a Mme Hélène Delvecchio, à mon extrême gauche, il y a Maurice Cloutier; à ma droite, il y a Alain Campagna.

Compte tenu de l'heure tardive, je vous suggérerais plutôt de lire le document synthèse qu'on vous a fourni avec notre mémoire, qui est assez volumineux, et je pourrai peut-être compléter un petit peu le document en vous indiquant les sujets qui sont à l'intérieur du document en question.

Je procéderais plutôt à partir du document synthèse pour commencer, si vous voulez.

Le Président (M. Dussault): J'allais vous inciter à aller dans ce sens-là et je voudrais aussi en profiter pour faire remarquer à la commission que l'ACEF serait l'avant-dernier groupe. Un autre groupe devait présenter un mémoire; il a quitté en nous laissant son mémoire. Si nous pouvions organiser nos travaux d'ici la fin de façon telle qu'on puisse passer les deux groupes, l'ACEF et le suivant, je pense que personne ne serait venu inutilement et tout le monde partirait satisfait, quitte même — je vous fais la suggestion — déjà à songer, chacun de votre côté, jusqu'à quel point on pourrait dépasser un petit peu 22 heures. Mais on pourra revenir là-dessus à la fin...

M. Saint-Germain: M. le Président...

Le Président (M. Dussault): Oui, M. le député...

- M. Saint-Germain: ... je ne voudrais pas que ces personnes soient limitées dans le temps plus que les autres, quelle que soit l'heure. C'est un document important; c'est une association importante qui travaille pour la protection du consommateur. J'aimerais bien qu'elle ait la liberté de dire ce qu'elle a à nous dire.
- Le Président (M. Dussault): Il dépendra de vous qu'elle l'ait, M. le député de Jacques-Cartier, j'en suis convaincu.
 - M. le député de Bellechasse.
- M. Goulet: Vous venez de nous faire savoir qu'un groupe a quitté. Est-ce qu'on peut savoir quel groupe, M. le Président?
- Le Président (M. Dussault): C'est le dernier qui était arrivé dans le courant de la matinée, la Corporation des électroniciens du Québec.
- M. Goulet: Est-ce qu'ils ont donné une raison?

Mme Payette: Ils ne sentaient pas le besoin de se faire entendre parce que des arguments qu'ils voulaient utiliser avaient déjà été donnés depuis ce matin. Ils préféraient nous laisser simplement leur mémoire.

- M. Saint-Germain: M. le Président, pour le bénéfice de ceux qui nous attendent, je dois dire que, personnellement, je ne pourrai pas dépasser la limite qui nous a été donnée par l'Assemblée nationale, soit 22 heures ce soir.
- Le Président (M. Dussault): La commission demeure quand même libre de ses travaux, mais ce sera aux membres de la commission d'en décider.

Ceci dit, je vous laisse nous présenter votre mémoire.

M. Panet-Raymond: Je vous remercie.

En avril 1978, le mouvement ACEF présentait à la population son manifeste pour le droit de vivre sans s'endetter et annonçait le dépôt prochain d'un nombre important de revendications du mouvement sur les lois touchant la consommation et l'endettement et nous sommes ici, justement, pour respecter ces promesses.

C'est dans cette perspective que le mouvement ACEF se prononce aujourd'hui sur le projet de loi no 72 et se prononcera, dans les mois à venir, sur d'autres lois impliquant les phénomènes de la consommation et de l'endettement.

C'est à travers ses pratiques et non à travers une étude légale que le mouvement ACEF a pris ses connaissances sur les lois régissant la consommation et le phénomène de l'endettement. C'est à partir de nos expériences sur le terrain, avec les travailleurs, assistés sociaux, chômeurs et retraités qui viennent nous voir. Nos réactions, face aux lois actuelles, sont donc déterminées avant tout par notre volonté de défendre les

intérêts de ceux qui subissent le plus les contrecoups de notre société de consommation.

Dans cet esprit, nous ne pouvons pas nier la conjoncture économique et sociale actuelle qui fait en sorte que, pour nous, la perte du pouvoir d'achat et la détérioration des conditions de vie des travailleurs sont des questions beaucoup plus importantes que le simple fait de bien consommer.

Encore faut-il être en mesure de consommer! Notre analyse de la société de consommation présentée dans le manifeste du mouvement démontre comment la société capitaliste maintient cette illusion d'abondance dans laquelle nous vivons, grâce aux mécanismes de pression mis en place par les capitalistes pour inciter les travailleurs à consommer.

C'est sous l'éclairage de ces mécanismes, c'est-à-dire le crédit à la consommation, les méthodes de vente, la publicité et la désuétude planifiée, c'est-à-dire l'usure physique et psychologique des biens, que nous abordons l'étude du projet de loi 72.

Pour nous, finalement, c'est un projet à faible dentition. La Loi actuelle de la protection du consommateur ayant été maintes fois critiquée à cause de son incapacité de contrôler les pratiques abusives des commerçants et manufacturiers, nous nous attendions donc à de sérieuses corrections dans le projet de loi 72.

Or, la porte est toujours aussi ouverte aux abus face aux consommateurs. Le projet de loi 72 refuse de situer le phénomène de la consommation dans son véritable contexte, c'est-à-dire une source de profits, et non de projets — il y a une erreur — pour les uns et une source d'endettement pour les autres.

L'exploitation ne devient donc plus un problème social, mais une question individuelle, et j'aimerais vous souligner en passant qu'au mois d'août 1978, Statistique Canada nous révélait que l'endettement à la consommation, excluant donc les dettes hypothécaires, était de l'ordre de \$33,6 milliards, ce qui fait une moyenne de \$1420 pour chaque individu, homme, femme et enfant. Donc, c'est certainement un problème collectif qui nous touche tous.

L'article 8 du projet de loi le démontre clairement. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou les réductions des obligations qui en découlent lorsque les disproportions qui en découlent entre les prestations respectives des parties sont tellement considérables qu'elles équivalent à de l'exploitation ou que l'obligation du consommateur est excessive.

On peut se poser des questions très longtemps sur l'interprétation à donner aux mots "exploitation" et "obligation excessive". Nous trouvons pour le moins étrange le retrait de l'article de l'avant-projet qui indiquait des exemples permettant d'interpréter la loi et je vous cite les paragraphes a) et e) de l'ancien article 7; pour nous, il est important que le plus de critères possible existent dans le texte même de la loi pour justement éviter l'arbitraire de la jurisprudence et des tribunaux dont on parlait, entre autres, tout à l'heure, dans le domaine de l'automobile. Quoi qu'il en soit, notre intention n'est pas de passer sous silence les progrès proposés dans le projet de loi, mais nous sommes pour le moins déçus du peu de changements réels apportés tant à l'esprit qu'à la lettre de la loi.

Nous constatons également le fait que ce projet de loi masque la réalité des intérêts opposés des consommateurs et des commerçants. Dans ce document-synthèse, nous nous attardons uniquement aux chapitres qui ont pour nous un intérêt majeur et nous vous référons au texte du mémoire pour les autres thèmes traités dans la loi et, pour le détail, nos analyses.

Alors, ici, je tiens à attirer votre attention, essentiellement, sur la vente à tempérament, le colportage, le contretype et le rôle de l'office.

La vente à tempérament. Pour nous, c'est un abus de droit. La vente à tempérament est un système de vente à crédit d'un bien sur lequel il y a un lien. Le lien fait en sorte que le bien acheté demeure la propriété du vendeur, tant que l'acheteur n'a pas effectué la totalité des versements.

Dans le cas du retard ou d'impossibilité de rencontrer les versements, le vendeur fera prendre le bien et garder la totalité des versements effectués, et c'est une forme de crédit à laquelle doivent recourir de très nombreux ménages québécois pour se procurer des biens essentiels: le réfrigérateur, la lessiveuse, l'automobile, comme on l'a vu tout à l'heure, car peu de ménages québécois ont des revenus leur permettant de payer comptant l'achat ou le remplacement de ces biens.

Les principales caractéristiques de cette méthode de vente sont le lien qui conserve le droit de propriété du marchand sur le bien ainsi que l'absence d'un taux maximum d'intérêt sur ce contrat de crédit.

Le projet de loi de Mme Payette améliore très peu la protection du consommateur qui a recours — c'est-à-dire que les marchands lui imposent plutôt cette forme d'achat qu'est la vente à tempérament, il l'utilise parce qu'il n'a pas le choix de ne pas l'utiliser — souvent malgré lui, à ce type de vente. Ainsi, le projet de loi 72 n'oblige en rien le commerçant à inclure dans le contrat de vente la possibilité d'annuler le contrat, possibilité pourtant accordée par la loi. Nous y reviendrons tout à l'heure quand on parlera des contrats types.

La loi actuelle et le projet de loi déclarent éteinte l'obligation du consommateur si le commerçant reprend le bien contracté, que ce soit avec ou sans la permission du tribunal, ce qui signifie que le commerçant conserve tous les paiements versés, même si le consommateur a écoulé plus des deux tiers ou, dans le nouveau projet de loi, la moitié de la dette, en plus de conserver le bien contracté qu'il peut revendre souvent à profit.

De plus, le projet de loi ne fixe aucun intérêt maximum pour ce type de contrat tout en maintenant un abus de droits par le commerçant. L'abus de droits auquel on se réfère, c'est évidemment que cela implique que le commerçant peut saisir un bien... On se référait tout à l'heure au Code civil: ici, c'est le Code de procédure civile. Le

Code de procédure civile déclare certains biens insaisissables. Ici, donc, la vente à tempérament permet d'aller au-delà du Code de procédure civile qui protège certains bien contre la saisie.

Il y a aussi, dans cette vente, un cumul de droits qui est laissé au commerçant par le biais de l'article 145, qui laisse au commerçant la possibilité de choisir le moyen pour se faire rembourser, c'est-à-dire exiger le paiement en retard, exiger l'ensemble du montant qu'il reste à payer ou exiger la possession, la reprise du bien qu'il a vendu.

Ce qu'on remarque dans le nouveau projet de loi, c'est qu'il y a un recul, en ce sens que l'article 34 de jadis ne donnait pas d'autres détails sur les possibilités du commerçant. Il avait trois choix. Mais la jurisprudence, et on en parlait encore tout à l'heure, nous a montré que, dans les faits, il pouvait cumuler les trois moyens pour se faire soit payer, soit en plus remettre le bien.

Alors, le nouveau projet de loi consacre cette jurisprudence et dit bien que le commerçant peut d'abord envoyer un avis pour reprendre le bien et ensuite envoyer un avis pour exiger le solde. Donc, le consommateur peut souvent demeurer en suspens en se demandant s'il va se faire saisir le bien ou s'il va se faire poursuivre pour le montant en question. Donc, pour nous, maintenir de telles pratiques commerciales, c'est accroître l'exploitation des consommateurs, c'est aggraver leur situation économique et rendre nulle et sans effet la Loi du dépôt volontaire, par exemple, avec laquelle on travaille énormément.

Donc, le mouvement ACEF revendique, premièrement, l'abolition du lien sur tout bien vendu par vente à tempérament ou autrement; deuxièmement, la réglementation d'un taux maximum d'intérêt sur toute vente faite à crédit et la mention au contrat du taux maximum et du coût du crédit. J'aimerais vous souligner que le Code civil a été amendé, même qu'on a abrogé toute une section qui concernait la vente à tempérament en 1971 lorsqu'on a adopté la loi de la protection. Donc, le Code civil, il ne faudrait surtout pas que cela devienne un obstacle ou un prétexte pour ne pas adopter des mesures parce qu'un Code civil, cela se change, autant qu'une loi, et on l'a fait quand cela servait les intérêts des commerçants. Troisièmement, on revendique l'inclusion obligatoire dans le contrat de tous les droits du consommateur, entre autres sa faculté de résolution. Quatrièmement, on demande la condamnation sévère des commerçants qui harcèlent et menacent indûment les consommateurs. Là-dessus, on voit régulièrement à l'ACEF des gens qui nous appellent parce qu'ils se font appeler, ils se font visiter par des commerçants ou des agences de collection qui travaillent au service des commerçants, sous prétexte qu'on vient voir ce qu'il y a à saisir chez eux, et on leur dit: Je vais reprendre le bien avec un avis de 30 jours, mais je vais vous poursuivre aussi pour la différence si je ne peux pas avoir le solde que vous me devez en vendant le bien. Donc, c'est une pratique malheureusement très courants.

(21 h 15)

Le colportage. Une méthode de vente qui nous vend l'invendable. Si le colportage avait une certaine utilité il y a quelques années, en ce sens qu'il permettrait de rejoindre les régions éloignées ou isolées, les besoins ont aujourd'hui changé et cette méthode de vente est davantage perçue, et peu souvent à tort, comme un nouveau moyen d'exploiter les gens. Tous les moyens sont bons pour les colporteurs, de la fausse représentation à la création d'un climat d'amitié propice à la vente, de l'utilisation de la démonstration à la famille et aux amis qui sont un peu gênés de ne pas acheter, à la création d'un climat d'insécurité incitant à s'acheter une protection, comme les systèmes d'alarme contre l'incendie, entre autres. Dans la région de Joliette, il y a une compagnie qui s'appelait Bernz-O-Matic qui a fait des ravages et qu'on a déjà dénoncée de nombreuses fois.

Nous avons certes la liberté de leur fermer notre porte au nez, de dire non, de refuser une démonstration, mais après avoir soutenu une agression pénible et difficile à éviter. En fait, le colportape n'est ni plus ni moins qu'une vente sous pression. J'oserais dire que c'est souvent, comme les femmes nous disaient, des armoires à glace qui viennent nous visiter alors qu'on est seules, c'est-à-dire que ce sont souvent les ménagères qui sont prises à la maison, seules, alors que ce sont des vendeurs qui viennent un peu utiliser une forme d'intimidation par leur simple présence.

A l'ACEF, nous avons étudié plusieurs dossiers impliquant la perte de millions de dollars pour les consommateurs et découlant des pratiques de colportage. Ne citons comme exemple que celui des milliers de consommateurs qui ont tout perdu dans la faillite du Cercle d'économie de la future ménagère, malgré une supposée loi de la protection du consommateur. Là-dessus, j'aimerais soulever, pour corriger le communiqué que Mme Payette a émis, qu'il s'agissait non pas de 1700 mais de 19 000 personnes que l'on a roulées, pour un montant de \$3 500 000.

Le seul fait de devoir obtenir un permis de colportage est-il suffisant à la protection du consommateur? Il nous semble que non. Pourtant, le projet de loi 72 ne transpire aucunement ce genre de question et ne laisse présumer aucune préocupation sérieuse. Le seul geste important posé par le projet de loi est l'extension du délai de réflexion pour annuler le contrat qui passe de 5 jours à 10 jours. Mais on oublie la pratique bien établie dans ces ventes, de livrer le bien après les délais prévus, rendant ainsi impossible l'annulation par le consommateur qui serait insatisfait du produit et qui découvre, seulement après avoir reçu le produit, qu'il n'est pas du tout conforme au baratin que le vendeur lui a servi.

Si le consommateur a le bien en main et qu'il désire annuler le contrat, cherchez le vendeur. Un autre problème, il y a beaucoup de "come by night", des opérations qui ne durent que quelques

semaines, dont on ne voit jamais l'adresse ou le siège social.

Le projet de loi reconnaît les droits du consommateur, mais n'oblige en rien le vendeur à inclure, dans un contrat, les droits du consommateur et la procédure à suivre pour annuler le contrat. Là-dessus, on disait tout à l'heure, avec M. Edmonston, qu'il y a une confusion énorme qui existe au niveau du fameux délai de réflexion. Le mouvement ACEF revendique donc l'interdiction pure et simple du colportage sous toutes ses formes.

Deuxièmement, la faculté, pour le consommateur, d'annuler en tout temps et sans frais, tout contrat conclu sous pression ou sous de faux prétextes. Là encore, je vous réfère au Code civil qui, je pense, le permet déjà. Troisièmement, la publication immédiate et large de cette interdiction et des droits des consommateurs. Quatrièmement, des sanctions sévères pour toute contravention à cette interdiction. En outre, et ça découle un peu de la description des problèmes qu'on vient de faire, le contrat type. Le consommateur, dit Mme Payette, ne traite plus d'égal à égal avec ceux qui lui fournissent des biens et services d'usage courant. Nous sommes tout à fait d'accord avec cette analyse. Pour nous, il est clair que les contrats préparés par les commerçants et manufacturiers ne font que protéger les commerçants en n'imposant que des obligations aux consommateurs.

Il faut lire ces contrats pour s'en rendre compte. Cependant, le fait d'établir une certaine égalité au niveau du contrat ne nous amène pas à nous imaginer que cette correction rétablira l'inégalité fondamentale sur le plan économique, les relations entre les deux parties. Malgré cette situation économique que le projet de loi ne peut changer, nous considérons important de corriger au moins une partie du problème des abus à l'intérieur des contrats par un mécanisme qui serait le contrat type qui peut déjà corriger les abus les plus flagrants comme le fait le bail type obligatoire qu'on a craint énormément — souvent, la Ligue des propriétaires s'est oppsosée à cela et finalement, c'est entré dans les habitudes et je pense que tout le monde s'en porte beaucoup mieux.

Il est anormal que les contrats soient rédigés de façon telle que seuls les juristes arrivent à les déchiffrer. Le projet de loi prévoit des pouvoirs de réglementation pour établir des modèles et présente certains modèles en annexe. Ces modèles présentés, en plus d'être nettement incomplets, font allusion à une garantie de l'obligation du consommateur, garantie de plus en plus courante chez les commerçants et les prêteurs d'argent et dont nous dénonçons évidemment la pratique.

Nous trouvons d'autant plus surprenante cette garantie prévue dans le modèle du contrat de vente à tempérament, alors que le commerçant est déjà privilégié par le lien qu'il conserve sur le bien vendu. J'ose espérer que c'était une erreur de rédaction.

Face au contrat type, le mouvement ACEF revendique donc l'intégration dans la Loi de protection du consommateur d'un contrat type et d'une facture type pour les ventes excédant \$25, contrat obligatoire dans son contenu et dans sa forme. Ces formules devraient notamment contenir, si l'on parle du contrat type, les délais de résolution, les garanties rattachées aux biens ou services, les recours des commerçants et des consommateurs, la description des biens vendus ou loués, les conditions de paiement et le droit à une quittance, autre chose qui n'est souvent pas accordée par les commerçants.

L'Office de protection du consommateur. Nous croyons que le rôle principal de l'office est de voir à l'application de la loi. Nos expériences passées nous ont démontré, à plusieurs reprises, la mollesse de l'office à appliquer cetta tâche, même s'il possédait tous les pouvoirs que la loi lui a donnés pour développer les mécanismes nécessaires pour surveiller les pratiques commerciales. Et là, on se réfère au cas flagrant qu'on a soulevé dans un dossier qu'on a présenté en mai 1975, qui s'appelait: La protection du consommateur, une grosse balloune.

Quant aux relations de l'office avec les groupes de consommateurs, nous ne pouvons nous empêcher de craindre la récupération ou l'intégration des organismes volontaires à l'office. Selon nous, l'Etat n'a pas à se substituer à la volonté des citoyens ou groupes en les organisant sur des bases qui lui sont propres. Les expériences antérieures d'autres groupes, tels que les cliniques juridiques populaires, les cliniques médicales populaires — qu'on pense à la loi 65 sur les services sociaux et à la loi 10 sur l'aide juridique qui a balayé une foule d'expériences populaires qui étaient des initiatives certainement valables nous ont démontré les effets de la récupération par l'Etat, coupure des besoins, bureaucratie et, oserais dire, augmentation des coûts. On parlait justement des coûts unitaires pour recevoir les plaintes, tout à l'heure.

Si l'office veut démontrer une reconnaissance des groupes et organismes volontaires, il doit développer une politique cohérente de subventions. Actuellement, cette politique est changeante et peu claire. On a d'ailleurs eu notre dose de problèmes quand on a dû refaire toutes nos demandes de subventions cet été, à la suite d'un changement de politique et on n'a toujours pas d'indications claires au niveau des exigences administratives à la fin des projets.

On voit que ces exigences, au niveau des subventions, peuvent compromettre la survie de l'organisme. Récemment, on voyait que l'IPIC devait diminuer ses services à cause de ces problèmes. Le fait, pour les organismes, de n'avoir de réponse à leurs demandes qu'en décembre prochain — c'est ce qu'on nous a promis — ne peut que compromettre leur situation financière, leur année financière se terminant à la mi-mars.

Incohérence administrative ou moyen permettant d'éliminer les groupes ou organismes qui ne peuvent survivre à l'attente, c'est une question qu'on est en droit de se poser. C'est pourquoi le mouvement ACEF revendique:

Premièrement, que l'Office de protection des consommateurs fasse connaître publiquement sa méthode de traitement des plaintes. Justement, on a de la misère à savoir comment il se fait que tant de plaintes ne sont pas entendues ou n'aboutissent pas.

Deuxièmement, que l'Office de protection du consommateur développe rapidement une politique cohérente de subventions aux groupes de citoyens, qu'il l'annonce publiquement et qu'il la mette en pratique dans les délais les plus courts.

Pour conclure, nous ne pensions pas que ce projet pouvait vraiment corriger le déséquilibre entre les entreprises et les consommateurs, mais nous espérions qu'il redresse un peu cette relation. Ce n'est pourtant pas le cas et l'on se retrouve encore une fois loin des changements majeurs promis, mais avec un bagage de prétentions qui changent peu de choses.

Un véritable code sur la protection du consommateur devrait avoir une juridiction plus large pour que son esprit, sinon sa lettre, transpire dans toutes les relations de consommation. On nous annonce des compléments à travers la réglementation. Ce sont encore des promesses qu'il va falloir vérifier. Ce sont des promesses qui nous effraient aussi, car ce pouvoir de réglementation prend de plus en plus d'importance et l'on a pu constater que les gouvernements ont le beau jeu pour donner un sens très différent à la loi, une fois celle-ci adoptée. Là, on se base encore une fois sur l'analyse de la réglementation qui accompagnait le projet de loi actuel qui a limité par des exclusions, par des définitions, la portée du projet de loi original.

Nous terminons en espérant que les prochains volets promis sur les agences de recouvrement, les créances et les immeubles seront plus fermes dans leur mode de contrôle pour protéger les consommateurs.

J'aimerais ici, si vous permettez, vous souligner peut-être les points qui, pour nous, sont secondaires, mais qu'on a voulu quand même aborder dans notre document. Les principaux points sur lesquels nous voulions insister sont évidemment contenus dans le document synthèse, mais, dans le volumineux document, on voulait soulever en introduction, entre autres — je vous réfère à la table des matières, peut-être que ce sera plus facile de suivre — les exclusions au niveau des services publics. Là-dessus, il n'y a aucun changement et on reçoit régulièrement des plaintes de personnes qui ont des difficultés avec, entre autres, l'Hydro-Québec et, dans la région montréalaise, Gaz métropolitain. Ce sont des services essentiels. Malgré la Régie des services publics, il n'y a aucune protection accordée au consommateur et on voit des coupures de services et des attitudes extrêmement méprisantes de la part de ces services publics.

Deuxièmement, on remarque l'omission ou peut-être un oubli encore une fois... On parlait

d'agences d'information, de bureaux de crédit dans l'ancienne loi aux articles 43 à 46 et on n'en parle plus du tout. On se demande un peu ce qui s'est passé à ce niveau-là.

Dans la première partie, on s'adresse aux conditions générales régissant les contrats de crédit, la vente à tempérament. Après cela, au niveau des méthodes de vente, on s'adresse évidemment au colportage, comme je vous en avais parlé tout à l'heure, et aussi, à B, aux ventes pyramidales où il n'y a eu à peu près aucun changement dans la loi.

On s'attarde aussi aux ventes exigeant un dépôt. Là, évidemment, on pense essentiellement au cercle de la future ménagère et au chapitre touchant les comptes en fiducie qui est évidemment une amélioration, mais qui manque encore, qui a encore beaucoup de trous.

Concernant les contrats à exécution successive, en ce moment, évidemment, Amway est en vedette et on va s'en occuper.

On parle aussi de la désuétude planifiée. Cela touche essentiellement le chapitre concernant les garanties. Là-dessus, je pense que toute la journée on a eu plusieurs interventions sur les termes très vagues qui définissent les garanties.

On s'attaque évidemment, au niveau de la publicité, essentiellement à la publicité qui touche le crédit, puisque c'est notre préoccupation majeure.

Enfin, au niveau des recours, on touche tant les recours du côté civil que du côté pénal et enfin l'office.

En gros, c'est notre position qu'on tenait à vous faire connaître.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie, M. Panet-Raymond. Mme le ministre.

Mme Payette: M. Panet-Raymond, madame, messieurs, je voudrais d'abord vous dire que nous tenons à l'existence des organismes populaires de la protection du consommateur. J'en voudrai pour preuve les chiffres que je vais vous donner maintenant. En 1973/74, le budget de subventions était de \$80 000. Il y avait, à ce moment-là, sept organismes. En 1974/75, le budget est passé à \$95 000, une augmentation de seulement \$15 000 pour toujours sept organismes. En 1975/76, toujours sept organismes, \$99 950. En 1976/77, les organismes populaires ont cru que le gouvernement avait l'intention de les aider. Nous avons reçu plus de demandes. En 1977/78, le budget de subventions est passé à \$385 147 pour 29 organismes et 21 organismes ont eu droit à ces subventions. (21 h 30)

En 1978/79, nous avons reçu des demandes de 48 organismes — vous voyez l'augmentation du nombre — qui ont demandé des subventions pour un total de \$1 966 936.87. Cette année, pour la période 1978/79, il est vrai que les subventions seront accordées en décembre. Je crois qu'avec l'augmentation que vous pouvez constater dans les demandes que nous avons reçues, vous comprendrez la difficulté de répondre à 48 organismes

pour une somme totale de \$1 966 936.87. Il m'apparaît cependant que l'augmentation des organismes qui font appel à nous est un bon signe, dans le sens de notre volonté que les groupes populaires continuent d'exister et que, non seulement ils continuent d'exister, mais continuent à se multiplier et à jouer encore un plus grand rôle auprès des consommateurs. En fait, nous considérons que la disparition d'un organisme populaire, quel qu'il soit, est une perte pour la collectivité québécoise. Je tenais à vous le redire.

Nous avons étudié avec beaucoup d'attention depuis des mois la question des ventes à tempérament. Nous sommes conscients que ces ventes à tempérament sont utilisées par les plus démunis des Québécois. Notre inquiétude va dans le sens de penser que la suppression des ventes à tempérament renvoie une partie de la population à une source de crédit encore plus pénible et plus dangereuse que les ventes à tempérament. Je pense au "shylocking".

M. Panet-Raymond: Permettez-moi, là-dessus, j'oserais vous dire que la source principale au niveau des ventes à tempérament, c'est-à-dire les marchands qui sont les plus utilisés, d'après notre expérience en tout cas, par les assistés sociaux, entre autres, parce que le crédit se fait facile, ce sont des magasins d'une chaîne en particulier, les Galeries Woodhouse, pour ne pas la nommer, qui n'utilise même pas la vente à tempérament. Son contrat n'est pas un contrat de vente à tempérament. Elle utilise beaucoup de harcèlement et de méthodes qui sont nettement illégales, mais je ne crois pas que l'abolition de la vente à tempérament abolisse l'accès aux contrats de crédit, mais sans ce fameux lien qui permet, évidemment, la reprise avec un simple avis de trente jours. Làdessus, nous aussi, on y a pensé. On a réfléchi longuement pour se rendre compte que, finalement, les marchands qui font beaucoup de crédit, les marchands de porte-à-porte ou qui sont reliés à des magasins, n'utilisent même pas toujours la vente à tempérament, mais une forme dé contrat à crédit qui est très ambigue d'ailleurs, qui n'est pas une vente à tempérament; donc, on fait crédit aux assistés sociaux, entre autres, si on parle de Légaré. Donc, je ne pense pas que ce soit vraiment acceptable de dire: On va couper l'accès à des biens essentiels à plusieurs catégories de population qui, de fait, n'ont pas les moyens d'acheter au comptant. Là-dessus, on est d'accord avec vous. Je ne pense pas qu'on coupe l'accès à des biens en éliminant cette forme particulière de crédit.

Mme Payette: Vous me dites que vous ne pensez pas que vous coupez l'accès. Est-ce que nous avons raison, cependant, de nous en inquiéter?

M. Panet-Raymond: Je pense que les méfaits actuels de cette forme de crédit sont incomparables avec l'accès peut-être diminué. Là-dessus, j'en doute fort.

M. Cloutier (Maurice): Je pense qu'il faut voir aussi, à l'autre bout de l'échelle, le fait qu'il y a possibilité de cumuler dans un contrat la déchéance de termes et le lien combinés avec l'élargissement de la Loi des banques, ce qui fait qu'aujourd'hui, ce qu'on ne voyait jamais avant, étant donné que les banques n'avaient pas le droit de pratiquer ce type de ventes, la pratique se développe de plus en plus. Le commerçant a intérêt à utiliser tous les droits et à les cumuler dans toute la mesure du possible, tous les droits possibles de reprise, de retourner contre le consommateur, étant donné le défaut. Vous avez des banques qui, auparavant, prêtaient à des consommateurs pour s'acheter des voitures et, aujourd'hui, elles font des contrats de vente à tempérament où elles sont propriétaires des biens vendus.

Je doute fort qu'on puisse même se permettre d'affirmer, que ce n'est pas le fait de faire disparaître cette forme de crédit qui diminuerait en quoi que ce soit les ventes. GMAC va continuer de financer les voitures. Il faut regarder là aussi l'effet de la vente à tempérament. Vous avez un manufacturier qui fait de l'argent sur les voitures, parce qu'il les fabrique et il est là pour faire un profit en les fabriquant. De plus, il y a la garantie, qu'aujourd'hui, on vend, comme on a vu. Il y a eu une diminution de l'étendue des garanties et une nouvelle pratique s'est développée de vendre les garanties, plutôt que de les inclure dans le contrat de vente.

Il y a une expérience récente chez General Motors maintenant. On offre une garantie d'un an et ça coûte, dans le cas d'une voiture parfaitement ordinaire comme une Nova, \$182 pour avoir une garantie qui a de l'allure qui, voilà deux ou trois ans, était incluse dans le prix de vente.

Vous avez une firme qui s'appelle GMAC, qui appartient toujours au même manufacturier où on fait des profits avec le crédit en supplément, mais, le manufacturier en question, jusqu'à quatre et cinq ans après la vente, conserve toujours le droit de propriété du véhicule vendu. C'est un exemple qui est très répandu — on ne parle pas de cas exceptionnels rares — de cumul de droits qui, à notre avis, aboutit à un abus net. On ne peut prétendre, à mon avis, que ces marchands vont diminuer leurs ventes, vont diminuer leurs offres de crédit du seul fait qu'ils ne puissent pas retenir un lien sur la marchandise vendue. Ce qui aurait pu être démontrable voilà quinze ou vingt ans, je pense, ne peut être démontré aujoud'hui. Il y a des formes de crédit spécifique, comme M. Panet-Raymond l'a indiqué, qui s'adressent aux plus démunis et qui n'ont rien à voir avec la vente à tempérament. La vente à tempérament n'est pas utilisée spécifiquement à l'adresse des démunis ou des chômeurs ou d'une quelconque catégorie sociale, mais est utilisée... C'est un phénomène d'ensemble que tout marchand qui en a le droit utilise d'une façon régulière et courante et qui fait qu'un consommateur qui a la responsabilité d'un bien, voit à sa réparation, à son entretien pendant une longue période d'années — les contrats de cinq ans sont courants dans l'automobile - n'a jamais le titre de propriété.

Là, on prend le cas de l'automobile qui est une exemption, une exclusion à la Loi du dépôt volontaire. Mais prenons le cas d'ameublement, de meubles de maison qui, par ailleurs, pour un consommateur en difficulté, pourraient être protégés par le dépôt volontaire où, en vertu de l'insaisissabilité, qui est prévue au Code civil, que le législateur a cru bon, depuis fort longtemps, de prévoir et d'améliorer de façon courante, par la vente à tempérament, on peut retirer d'une maison jusqu'aux ustensiles, la literie, tout ce qu'on voudra, parce que c'est dans un contrat de vente à tempérament et que le marchand a conservé le droit de propriété sur le bien vendu, et cela, plusieurs années, souvent, après que le consommateur en a déjà l'usage et la responsabilité, en fait, et le titre de propriété, mais pas le droit.

Mme Payette: Je vous remercie de vos explications. Je vais laisser à mon collègue de Bellechasse les questions sur la vente itinérante.

- Le Président (M. Dussault): M. le député de Jacques-Cartier.
- M. Saint-Germain: Toujours d'après votre expérience pratique, avez-vous constaté que ces ventes à tempérament étaient habituellement conclues pour des biens réellement utiles ou si, bien souvent, c'est pour des biens dont on pourrait se passer assez facilement?
- M. Cloutier: C'est toujours un contrat important, et comme la loi impose de le tenir séparément, en général, ça sert à des voitures et des meubles de ménage, principalement. C'est le type d'achat... Quand on parle d'un ménage, on parle d'une pratique courante qui s'appelle entrer chez un marchand pour se meubler, comme on dit, à l'occasion d'un mariage ou même à l'occasion du renouvellement de son ménage. Là, vous avez un contrat important de plusieurs milliers de dollars. C'est le type courant de vente à tempérament.

Le type courant de vente à tempérament, ce n'est clairement pas le cas d'un assisté social qui, lui, n'a pas les moyens et n'a rarement l'offre de crédit. Il l'a plutôt à la pièce, lui, et on lui accumule un compte, la plupart du temps, par voie de porte-en-porte, ce qu'on appelle à Montréal, des "outfitters", qui vendent aux portes des vêtements, et c'est cette forme...

Je vois le directeur de l'office faire signe que oui. Je suis sûr qu'il a de très nombreuses plaintes de consommateurs qui, soudainement, voient apparaître des frais de crédit là-dessus, qu'on ne sait trop identifier, etc. C'est cela la forme de crédit qui s'adresse aux gens qui sont incapables de signer un contrat de \$4000 ou de \$5000, faute de moyens.

Alors, la vente à tempérament s'adresse à des consommateurs très généralement salariés. Je n'oserais pas citer une statistique. Nous n'avons pas les ressources pour faire des enquêtes sérieuses là-dessus, mais je suis très sûr que, dans notre pratique, au-delà de 90% des ventes à tempéra-

ment sont le fait de salariés qui achètent principalement des meubles ou une voiture. C'est le type courant de ventes qui se font sous cette forme. Alors, ce sont des biens essentiels.

- M. **Saint-Germain:** Si on fait une hypothèse et qu'on abolit ce système de ventes à tempérament pour cette catégorie d'ouvriers, comme vous dites, de salariés, qui font appel à ce genre de contrats, où, en fait, pourraient-ils se procurer l'argent nécessaire pour?...
- M. Cloutier: Exactement les mêmes marchands vont vendre à crédit les mêmes biens. Il ne faut pas croire que les marchands ou que les manufacturiers vont arrêter de vendre des voitures parce qu'ils ne peuvent plus les vendre à tempérament. Ils vont les vendre à crédit. On va requérir d'autres formes de garanties. Remarquez que nous sommes contre, en ce qui concerne les biens essentiels, très certainement, et on va se prévaloir des dispositions déjà existantes dans le Code civil qui prévoient très bien — si je ne me trompe, c'est l'article 1090 - que les biens de n'importe quel débiteur sont en gage de ses créances. Tout créancier peut, en vertu du Code de procédure civile, saisir, dans la mesure où cela lui est permis, etc., les biens d'un débiteur qui ne paierait pas une créance. La preuve en est que les caisses populaires font du prêt personnel sans vente à tempérament aussi largement que les banques ou que d'autres marchands de crédit, sans utiliser la vente à tempérament. Cela ne les empêche pas de prêter à quelque consommateur que ce soit qui a un tant soit peu le sens des responsabilités et qui remplit ses obligations normalement. Personne n'en meurt et si je crois bien étudier l'augmentation des actifs des caisses, elles n'ont pas à se lamenter plus que d'autres de défaillances de termes ou de problèmes de ce genre.

Je crois très sincèrement que les marchands et les marchands de crédit vont utiliser une forme de vente de crédit tel qu'il existe, sans lien, comme ils l'utilisent dans le moment, il n'y aura aucun empêchement pour les consommateurs à se procurer les biens essentiels. On ne voit vraiment pas de problème. Si on utilise cette forme, c'est parce que non seulement, elle est permise, mais elle est ratifiée, non pas par n'importe quelle loi, mais par la Loi sur la protection du consommateur qui, en fait, dans ce sens, devient loi de protection des marchands.

- M. Saint-Germain: Pour conclure, vous voulez simplement me dire que le Code civil protège mieux les consommateurs que la réglementation et le projet de loi que nous étudions aujourd'hui en ce qui regarde du moins la vente à tempérament.
- M. Cloutier: Attention, le Code civil permet toutes les formes de liens et dit, en fait, la liberté de commerce... et avant, on avait les ventes conditionnelles. On croit carrément qu'il faut défendre ce type de vente par lequel le vendeur reste propriétaire d'un bien après qu'il y a eu tradition et

possession par le consommateur. Il doit y avoir également transfert de propriété.

M. Saint-Germain: Entendu. Vous avez mentionné les prêts faits par les caisses populaires. On sait, pertinemment, que les caisses populaires, à un certain moment, ont cru être capables de faire concurrence aux maisons de finance. Je crois qu'en pratique, cela n'a pas trop fonctionné. Estce que j'ai raison quand je dis cela? Il est arrivé quand même, dans cette province, malgré la force et le développement des caisses, qu'on n'a pas réellement grugé le marché des compagnies de finance.

M. Cloutier: Certainement pas en termes absolus, les compagnies de finance avant maintenu à peu près leur chiffre d'affaires, si je comprends bien les statistiques fédérales. On prend cela dans Statistique Canada. Mais, en proportion du marché, j'oserais dire que les caisses populaires ont accru leur proportion du marché à peu près régulièrement depuis les dernières années. Je n'oserais pas donner un chiffre précis à savoir depuis quelle année, mais les caisses populaires augmentent régulièrement leur part du marché sans pratiquer de vente à tempérament, aux dépens des compagnies de finance. Pourquoi? Parce que les compagnies de finance sont de plus en plus réglementées. Elles devraient l'être plus. (21 h 45)

On propose un taux maximum d'intérêt. On a vu récemment un contrat d'une compagnie de finance très connue, très répandue, pas une opération "fly by night", une des plus grosses sociétés de finance, dont le taux d'intérêt se chiffrait par 40,6%. Je ne sais pas si on peut parler de protection du consommateur en laissant de telles opérations se passer. Quant à nous, le gouvernement pourrait faire un effort, sinon peutêtre pas faire disparaître les compagnies de finance, ce n'est peut-être pas le rôle d'une Loi sur la protection du consommateur d'éliminer du marché un secteur, mais certainement empêcher le vol légalisé de 40,6% de taux d'intérêt sur un contrat de cinq ans.

M. Saint-Germain: Vous avez parié de la vente par les colporteurs. On peut facilement admettre que ce genre de commerce est beaucoup moins utile aujourd'hui qu'il l'était autrefois. Mais est-ce que vous n'admettez pas tout de même qu'il y a certaines maisons qui font ce genre de commerce depuis nombre d'années et qui me semblent, du moins à titre profane, être des maisons responsables...

M. Campagna (Alain): Là-dessus, je pense qu'il faudrait prendre des exemples justement auxquels on a eu à faire face au cours des dernières années. Souvent, des représentants de ces compagnies font appel — et je peux vous donner des exemples — à la carte ou au permis de vendeur itinérant de l'Office de protection du consommateur et ce malgré le fait que ce soit

interdit par la loi 45. Ils font souvent appel à l'utilisation de cette carte en l'utilisant comme une espèce de caution à leur travail. D'autre part, souvent, dans la vente de livres, par exemple, à Montréal, on fait appel à une espèce de recommandation de la CECM qui viendrait cautionner la qualité de ces livres. Ce qu'on veut dire par là, finalement, c'est que, bien sûr, dans certains cas, il y a des compagnies qui vendent des produits de qualité, qu'on pourrait appeler de qualité, et ce à des prix qui, malheureusement, dans plusieurs cas, si on compare les prix qui sont offerts pour la vente itinérante, sont souvent plus élevés que des prix pour les mêmes marchandises qu'on pourrait se procurer dans les magasins. Là-dessus, je pourrais prendre l'exemple des sélecteurs de télévision — je ne sais pas si c'est le mot francais — la nouvelle invention récente qui va nous permettre de capter 30 postes de télévision quand ils vont exister. On a eu des cas où ces produits étaient offerts à des prix de \$125, \$140, \$145, alors qu'on pouvait se les procurer dans des grandes chaînes pour un montant de \$85 par exemple. Ce qu'on veut dire par là, c'est qu'il y a effectivement dans l'utilisation de la vente itinérante une espèce de forme de pression auprès du consommateur.

Vous imaginez un peu le fait que vous êtes chez vous, qu'il y a quelqu'un qui arrive chez vous et qui vient faire une belle démonstration à domicile de ce sélecteur, par exemple, alors que vous n'aviez pas du tout, avant que le vendeur sonne à votre porte, l'intention de vous procurer ce sélecteur. Une fois qu'il est rendu chez vous, le vendeur, connaissant son produit et étant formé pour en faire ressortir les avantages principaux, évidemment, et pour en montrer les plus beaux attraits, va finalement pousser cette vente à un point tel que, dans plusieurs cas, on a entendu dire — peut-être pas pour le cas des sélecteurs, parce que c'est quand même une grosse somme d'argent, mais dans le cas de sommes moins importantes — de la part des consommateurs: Ce qu'il a fallu que je fasse pour me débarrasser du vendeur, c'est carrément acheter le bien... Ou le vendeur va vous dire: Si vous voulez réfléchir, vous avez quand même une clause de résolution là-dedans. Signez le contrat et, après ça, vous me rejoindrez si vous voulez annuler le contrat.

Ce sont les espèces de mécanismes qui sont pratiqués encore aujourd'hui par des vendeurs itinérants qui placent le consommateur dans une situation d'infériorité, finalement, par rapport à ce contrat ou à cette marchandise. D'autre part, ce à quoi on fait appel dans notre texte, c'est, par exemple, à la clause de résolution où on dit qu'il y aura dix jours pour annuler ce contrat et ce, sans frais. Ce qu'il faut se rappeler, c'est que ces dix jours comptent à partir du moment où le consommateur est en possession du contrat. Or, il arrive très souvent que les biens sont livrés après le délai de résolution qui est de dix jours, ce qui fait que le consommateur n'est véritablement pas en mesure de voir l'efficacité du produit qu'il a acheté et de résilier son contrat en connaissance de cause.

C'est dans ce sens que nous demandons que

les délais de résolution comptent à partir du moment où la personne est en possession de ce bien. C'est un exemple de choses qui se produisent.

- M. Saint-Germain: Je suppose que vous avez constaté qu'avec la loi existant actuellement, le chiffre d'affaires de ce commerce devrait avoir diminué.
- M. Campagna: Je dirais plutôt qu'il a eu tendance à augmenter énormément au cours des dernières années, particulièrement dans les ventes d'encyclopédie et dans les ventes de détecteurs d'incendie. A Montréal, il y a eu une campagne de protection contre les incendies récemment, ce qui a fait monter le chiffre d'affaires de ces compagnies de facon pharamineuse.
- M. Saint-Germain: Ces protecteurs étaient vendus à des prix exagérés relativement...
- M. Panet-Raymond: On a des exemples récents dans la région de Thetford. Entre autres, on nous a rapporté des prix qui allaient du double à deux fois et demie le prix qu'on pouvait payer pour le même détecteur chez un Canadian Tire de la région.

Mme Delvecchio (Hélène): Egalement dans la région de Joliette, les colporteurs de plans d'épargne vont même voir les mères qui viennent d'accoucher pour leur vendre des plans d'épargne d'éducation pour leur petit. Il a fallu que l'ACEF intervienne et c'est toujours trop tard.

- M. Saint-Germain: Au lieu de mettre fin à ce commerce ou de rendre ce commerce illégal, en ayant des lois assez sévères pour protéger le consommateur, est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de permettre aux gens de "colporter", si je peux me servir de cette expression, mais avec des permis, des lois et des règlements assez sévères pour que le consommateur soit protégé? Il me semble qu'une solution globale, mettre simplement fin au commerce me semble aller à l'extrême.
- M. Campagna: Ce qu'on a constaté au cours des dernières années, on le regarde en fonction de la loi 45 qui existait jusqu'à aujourd'hui et en fonction de la loi 72 qui ne vient pas véritablement, à notre sens, transformer globalement cette pratique, selon nous, toute réglementation qui existait déjà dans la loi 45 et plusieurs réglementations tantôt je faisais référence à l'article 96 qui disait qu'on n'avait pas le droit de se servir du permis de l'office comme d'une espèce de caution ces articles, à l'heure actuelle, dans plusieurs cas, ont été mal appliqués ou pas du tout. Ce qui se produit dans ces cas-là, c'est que le consommateur ne connaissant pas nécessairement tous ses droits on est d'accord avec les objectifs d'éducation auxquels vous avez fait référence aujourd'hui il reste que malgré la loi 45,

ces pratiques se sont développées et les vendeurs itinérants ont développé la capacité de contourner cette loi de façon très fréquente.

M. Panet-Raymond: D'ailleurs, c'est extrêmement difficile à contrôler des colporteurs. On parle de gens qui sont itinérants, par définition. Ce n'est pas comme un commerçant qui a pignon sur rue, qui doit déjà se conformer à une foule de règlements, simplement pour exister, pour avoir un permis d'occupation et qu'on peut vérifier beaucoup plus facilement.

Donc, la nature de l'activité présente des difficultés à contrôler et permet une mobilité au niveau de ceux qui pratiquent ce colportage, dans des conditions qui, d'après nous, présentent un déséquilibre tel entre consommateur et vendeur, que la solution s'impose dans ce sens. D'ailleurs, de plus en plus, il n'y a rien qui interdit à ces compagnies d'établir des points de distribution, des magasins, avec un minimum de frais. On ne tue pas leur possibilité de commercer, pas du tout.

M. Cloutier: Je voudrais ajouter qu'il faudrait se poser la question: Comment se fait-il qu'il y a du colportage? On vend des produits à des prix généralement supérieurs. On peut observer cela, que ce soit Avon, Amway, etc., les prix sont supérieurs à ce qu'il y a de disponible, de qualité équivalente, sur le marché. C'est parce que c'est plus payant. Même si cela entraîne des frais de commission, de vendeurs, etc., c'est parce que cela entraîne une augmentation des ventes, parce que le consommateur n'a pas déjà fait la prise de conscience suffisante de son besoin, pour sortir de chez lui et se rendre au magasin acheter ce qu'il juqe qu'il a besoin.

La difficulté à la réglementer aussi. En plus de la mobilité, il faut voir que la caractéristique principale du colportage, c'est que c'est verbal. Dieu le sait, on peut se plaindre longtemps, souvent. Le gars arrive à la maison, il dit: Voici, j'ai un permis de l'Office de la protection du consommateur. Il n'a rien dit de plus, mais c'est évident que l'impression du consommateur, c'est qu'il est attesté et accrédité, tout ce qui est interdit dans la loi. C'est cela que cela veut dire, de présenter son permis, du point de vue du consommateur. Cela peut difficilement vouloir dire autre chose.

A l'analyse, on s'est rendu compte qu'à vouloir la réglementer, toute forme de réglementation de cette pratique commerciale est très facilement contournable, comme cela l'a été dans le passé et comme, à l'observation pratique et concrète de ce qu'on peut mesurer comme impact des nouvelles dispositions du projet de loi 72, elles sont tout simplement dans la même philosophie, une extension de cela — comment faire autrement? On ne blâme pas le ministre — et cela n'aura aucun effet sur les pratiques graves qui font partie de cette forme de vente, de telle sorte qu'étant donné la présence de points de vente jusqu'à la baie James où tout consommateur peut se rendre pour acheter ses biens... S'il y avait des exceptions, ce serait très facile de le prévoir et de le dire nommément.

Exemple: Un consommateur qui est dans le bois. Il y a toujours les catalogues à la disposition de tout le monde. La poste existe encore, même si on peut avoir des doutes des fois. C'est une pratique qui ne sert à rien d'autre qu'à — c'est finalement cela notre confusion — exploiter le consommateur d'une façon supplémentaire.

Si quelqu'un veut des produits Avon, il peut aller au magasin.

- **M.** Saint-Germain: Une dernière question. J'en aurais bien d'autres, mais que voulez-vous, le temps passe et je n'ai d'ailleurs pas eu l'occasion d'étudier votre mémoire bien longtemps, il m'a été remis ce matin.
- Le Président (M. Dussault): Vous êtes à 18 minutes, M. le député.
- M. Saint-Germain: Une dernière question. J'ai entendu Mme le ministre vous garantir qu'elle veut bien protéger les associations comme la vôtre. J'ai aussi entendu cela très souvent dans le passé et j'ai vu très souvent aussi dans certains champs d'activité où le gouvernement s'impose de plus en plus...
- **M.** Clair: M. le Président, j'invoque le règlement. Je ne voudrais pas être désagréable envers mon collègue de Jacques-Cartier, mais il me semble qu'il est en train de faire des commentaires alors qu'il m'avait demandé lui-même cet après-midi de formuler des questions.
- M. Saint-Germain: M. le Président, j'essayais simplement de relever les commentaires faits par Mme le ministre. D'ailleurs, je suis bon prince, parce que je ne veux pas mettre exclusivement cette faute sur le dos du gouvernement actuel, parce que cela a été fréquemment fait par les gouvernements passés. Du moment que le gouvernement s'impose dans un champ d'activité donné on sent toujours et constamment cette centralisation et on sent diminuer ainsi l'importance des associations privées et l'indépendance du gouvernement qui sont bien souvent beaucoup moins théoriques, baucoup plus efficaces et qui sont — parce qu'ils évoluent, si vous voulez — actifs avec la vie de tous les jours; ils reçoivent des plaintes concrètes des consommateurs tous les jours, ils connaissent parfois mieux dans leur application ce que veut dire une loi ou ce que veut dire un article donné d'une loi. Vous autres, vous la voyez dans son champ d'application. Soyez tout de même éveillés, parce que j'ai souvent entendu dans le passé des gouvernements affirmer la même chose que madame a fait ce soir, et, ayant fait disparaître les associations simplement parce qu'elles n'avaient plus de place pour vivre ou plus de liberté d'action. Je dis cela, parce que je trouve qu'on a un peu exagéré dans l'autorité qu'on a donnée au président de l'Office des consommateurs. Est-ce que vous croyez qu'on a remis à cet officier trop de responsabilité ou trop de liberté d'action?

- M. Panet-Raymond: Oui, tout à fait. Dans ce sens, évidemment, on relève dans notre document qu'on aimerait le voir avoir beaucoup de pouvoirs pour appliquer la loi. Je reviens là-dessus, sur la mollesse mise dans le passé, en tout cas, à appliquer la loi, aussi faible déjà soit-elle. On ne voudrait pas que ces pouvoirs débordent sur le contrôle. Quand on voit dans certains des paragraphes les sujets sur lesquels il peut réglementer, entre autres, concernant la création ou le développement des offices régionaux, évidemment, on craint une intervention au niveau de notre activité. On voudrait accélérer le processus bureaucratique dans le cadre des subventions, et non pas que cela implique des conditions, c'est-à-dire qu'on doive se soumettre à une condition telle que cela devienne inacceptable pour l'autonomie de l'organisation. (22 heures)
- Le Président (M. Dussault): M. le député de Bellechasse.
- **M. Goulet:** Je vous remercie. Etant donné qu'il est 22 heures, si vous permettez, je vais prendre deux ou trois minutes pour quelques commentaires. Si les gens qui sont devant nous veulent répondre à cette argumentation, je ne sais pas si nous avons le consentement pour...
- M. Clair: Je pense que c'est le député de Jacques-Cartier qui nous disait ce matin que, quant à lui, il ne prolongerait pas plus tard que 22 heures. A moins qu'il refuse son consentement au député de Bellechasse, du côté ministériel, nous sommes prêts à lui accorder quelques minutes. Je ne sais pas s'il tiendra sa parole, mais, quant à nous, nous la tenons. M. le député de Bellechasse.
- **M. Goulet:** Je vais essayer, surtout que Mme le ministre...
- **M. Saint-Germain:** Je tiens toujours ma parole, M. le député...
 - M. Goulet: Je vais essayer de le faire bien...
- M. Clair: Non, pas envers vous, M. le député de Bellechasse.
- M. Saint-Germain: Je ne peux pas laisser passer ceci.
- **Le Président (M. Dussault):** A l'ordre! A l'ordre, s'il vous plaît!
- M. Goulet: J'essaie de le faire bien objectivement.
- M. Saint-Germain: Je ne peux pas laisser passer ceci inaperçu. Ce sont des accusations absolument gratuites. Cela me fait plaisir d'accepter...
- Mme Payette: C'est la seule chose qui est gratuite.

- M. **Saint-Germain:** ... de siéger quelques instants de plus pour écouter mon collèque.
- Le Président (M. Dussault): J'ai donc le consentement...

Mme Payette: Il n'y a plus rien de gratuit.

- M. Clair: Je suis convaincu que vous allez apprendre beaucoup de choses avec moi, M. le député de Jacques-Cartier.
- Le Président (M. Dussault): J'ai donc le consentement de la commission. Vous pouvez y aller, M. le député de Bellechasse.
- **M.** Goulet: Merci, M. le Président, et je vais y aller le plus objectivement possible. Vous comprenez pourquoi...
- **Mme Payette:** M. le Président, si j'ai laissé les questions sur ce chapitre au député de Bellechasse, c'est parce qu'il a une grande expertise dans le domaine.
- M. Goulet: Non, pas du tout, mais j'aimerais faire valoir mes commentaires quand même.

Ce matin, dans le Devoir, on vous faisait dire quelque chose — je vais vous le lire — et également vous avez répété à peu près la même chose dans votre mémoire.

On disait à peu près ceci: La loi actuelle et le projet de foi déclarent éteinte l'obligation du consommateur si le commerçant reprend le bien contracté, que ce soit avec ou sans la permission du tribunal, ce qui signifie que le commerçant conserve tous les paiements versés, même si le consommateur a écoulé plus des deux tiers ou la moitié de la dette, en plus de conserver le bien contracté qu'il peut revendre à profit.

Bon! Je vous dis que je ne suis pas d'accord. Je vais continuer mon argumentation. Je vous inviterais à lire les articles 141, 142 et 143 concernant les deux tiers et plus de la moitié. L'article dit exactement le contraire de ce qui est dit.

- M. Panet-Raymond: Je pense qu'on nous a tout simplement mal interprétés, parce que...
 - M. Goulet: Bon! D'accord!
 - M. Panet-Raymond: ... je ne suis pas sûr...
- **M. Goulet:** Vous en profiterez pour faire une question de privilège à l'endroit du Devoir, mais on vous a mal interprétés.

Si vous voulez, on va parler un peu de vente itinérante...

M. Panet-Raymond: M. le député, je pense que, sans créer de malentendu, parce qu'on n'a peut-être pas lu l'article... Lorsque le tribunal autorise ou que le consommateur remet volontairement le bien, peu importe... Cela peut être 90% qui a été payé, le commerçant conserve les verse-

ments échus et ça finit là. C'est ça qui est écrit dans la loi et ce qui est écrit dans le Devoir n'est pas le contraire de la loi.

- **M. Goulet:** Ce que je voulais dire, c'est que, passé 50% de paiement du bien, le consommateur peut aller devant le tribunal et le tribunal fixera, à ce moment-là, les modalités de paiement et le taux d'intérêt. Ce n'est pas ce qu'on vous fait dire dans l'article.
- M. Cloutier: Mais ce n'est pas dit dans la loi que ça oblige le tribunal à modifier...
 - M. Goulet: Non.
 - M. Cloutier: Le tribunal peut également...
 - M. Goulet: Oui.
- M. Cloutier: ... permettre au commerçant de reprendre le bien.
- **M. Goulet:** Obliger, oui, mais ça, c'est comme tout autre article de loi.
 - M. Cloutier: Voilà!
- M. Goulet: C'est laissé à la discrétion du tribunal. D'accord.
 - M. Cloutier: Voilà!
- M. Panet-Raymond: Donc, il peut se produire le phénomène décrit probablement dans cet article, c'est-à-dire qu'une personne a payé, dans les faits, plus des deux tiers du montant et le tribunal décide, malgré tout, d'autoriser la reprise de biens. Donc, ça peut arriver, certainement.
- M. Goulet: Bon! J'imagine qu'il faut faire confiance plus que ça aux tribunaux. Personnellement, j'ai confiance plus que ça aux tribunaux.

Vous dites à la page 6 de votre mémoire: Nous avons certes la liberté, en parlant de vendeur itinérant, de lui fermer notre porte au nez, de lui dire non, de lui refuser une démonstration, mais après avoir soutenu une agression pénible, un terme que je juge injustifié et difficile à éviter... En fait, le colportage n'est ni plus ni moins qu'une vente sous pression.

Je vous pose la question. Quelle est la différence entre un vendeur sur le plancher, je vais prendre l'exemple d'un vendeur d'aspirateurs, et un autre, dans une maison? Quelle différence peut-il y avoir entre la pression qu'ils exercent sur les épaules du client? Parce que le client est sur son terrain, alors qu'il ne l'est pas dans un magasin à rayons. Deuxièmement, le consommateur a dix jours pour penser à son affaire, aller vérifier dans les magasins pour voir s'il a fait une bonne affaire, parce qu'au Québec, comme ailleurs, on consulte après avoir conclu une transaction plutôt que consulter avant, c'est malheureux, mais c'est comme cela. Le consommateur est sur

son terrain. Lorsque vous parlez, également, de permis, dès que le vendeur itinérant a un permis, automatiquement, il y a un certificat de garantie attaché à cela.

Alors, sur cette argumentation, quelle différence peut-il y avoir si un vendeur veut faire de la pression, comme vous dites si bien, pourquoi ne peut-il pas en faire dans un magasin à rayons ou sur le plancher de son propre magasin où il sera chez lui? A ce moment, on ne change absolument rien à ce que vous voulez éviter.

M. Campagna: Notre argumentation se base sur le principe suivant: D'une part, le consommateur qui reçoit — le terme est fort — chez lui un vendeur itinérant n'avait pas, nécessairement, l'intention d'acheter cette balayeuse, par exemple. Quand vous dites que le vendeur itinérant se situe sur le terrain du consommateur, ou se trouve dans la maison du consommateur, ce n'est pas nécessairement à l'avantage du consommateur justement. Le fait que ce vendeur fasse intrusion à des heures parfois qui peuvent aller jusqu'à 21 h 30 le soir ou plus tard, le fait que le vendeur se situe là et puisse faire une démonstration sur le tapis, par exemple, de la maison, etc., lui permet, évidemment, de mettre encore plus d'avantages sur son produit.

Excusez-moi. Seulement pour terminer. Je n'ai qu'une phrase à ajouter. D'autre part, dans la majorité des cas et peut-être dans l'ensemble des cas, le vendeur itinérant est payé à commission et, évidemment, c'est son gagne-pain. Le gars est là pour vendre à commission.

Or, dans plusieurs cas, dans les magasins, le vendeur ne vend pas nécessairement à commission. A ce moment, l'avantage pour le vendeur est différent, celui de vendre une balayeuse ou non. C'est clair que cela situe la relation entre le vendeur et le consommateur à une autre échelle que celle de vendre pour avoir un salaire à la fin.

M. Goulet: Mais le commerçant...

M. Panet-Raymond: Le vendeur itinérant qui entre chez vous, déjà, a votre situation personnelle devant les yeux, or, ma petite madame, cela irait tellement mieux avec cela et on a les enfants, souvent, qui sont là et on les utilise souvent pour alimenter l'indécision ou la décision de la personne en question. Donc, quelqu'un vient chez-vous, déjà voit votre mobilier et dit: Cela vous manquerait vraiment. On essaie sur notre tapis, etc. Donc, ce n'est pas un avantage d'être sur notre terrain justement, pas du tout.

M. Goulet: Mais le consommateur a un certain avantage. Il a tout de même dix jours, par la suite, pour consulter et pour résilier son contrat, chose qu'il n'a pas — il peut l'avoir, mais il ne l'a pas obligatoirement — lorsqu'il va acheter dans un magasin. Tandis que chez lui il l'a obligatoirement, la loi le lui permet. C'est-à-dire que c'est à sept jours, maintenant cela va être dix jours. Il ne l'a pas au magasin. Pour la vente conclue dans un

magasin, il peut y avoir une annulation, mais le vendeur n'est pas obligé de la faire, tandis que dans une vente itinérante le vendeur est obligé d'accepter l'annulation.

M. Campagna: Ce qu'on veut dire là-dessus, M. le député, c'est que le délai de résiliation part du moment où le consommateur a le contrat entre les mains. Cela va? Souvent les livraisons de ces biens se produisent après le délai de résolution. Or, le consommateur, durant cette période, ne peut évidemment pas évaluer le bien de façon concrète. Souvent, quand le consommateur va dans un magasin respectable, en tout cas ceux qui sont censés être respectables, il va chercher une balayeuse, pour reprendre votre exemple, il peut apporter la balayeuse chez lui, la regarder de plus près, etc. Il peut la retourner, dans plusieurs cas, au magasin et ce sans frais s'il a sa facture avec lui. C'est un exemple justement où le délai de résolution sur la vente itinérante n'est pas nécessairement un avantage puisque le consommateur n'a pas l'objet du contrat entre les mains. Il ne peut pas véritablement évaluer sa valeur.

M. Goulet: Ce que je veux vous faire dire c'est que dans la vente itinérante également, beaucoup de commerçants acceptent les annulations comme des commerçants qui ont une place d'affaires à tel endroit vont l'accepter ou sont libres de l'accepter ou de la refuser. C'est la même chose pour une vente itinérante.

Etant donné l'heure, M. le Président, j'aimerais traiter de deux autres paragraphes et très rapidement. Dans votre mémoire, vous dites, à un moment donné: Nous étudions plusieurs dossiers impliquant la perte de millions de dollars pour les consommateurs découlant de pratiques de colportage. Nous citons comme exemple celui de milliers de consommateurs du Cercle d'économie de la future ménagère. Là, vous citez un exemple qui est arrivé une fois et immédiatement le gouvernement du temps est intervenu et a obligé les gens qui perçoivent un montant d'argent de le déposer an fiducie et c'est vérifié régulièrement par les représentants de l'Office de protection du consommateur. Lorsque vous dites: \$3 500 000, il faudrait aussi renseigner la population exactement. Le total de la faillite du Cercle d'économie de la future ménagère était de \$3 500 000. Cela fait cinq ou six ans de cela. Là-dessus, ce ne sont pas tous les consommateurs qui ont perdu.

Pour la taxe de vente, le gouvernement est allé chercher un montant de \$650 000 à peu près; les fournisseurs, tout près de \$1 million. Le consommateur a perdu environ \$1 500 000. Il faut faire attention, c'est que tous les contrats avaient été comptabilisés à ce moment-là, au Cercle d'économie de la future ménagère au plein montant, mais, là-dessus, il y avait des mises de côté et il y avait au-delà de trois quarts des contrats qui n'avaient pas la moitié des montants ramasses. Quand on dit \$3 500 000, vous avez doublé le chiffre, il faudrait le dire exactement tel que c'est.

Je ne veux pas dire que cela ne se reproduira

pas, mais, immédiatement, à ce moment-là, le gouvernement est intervenu et a adopté une loi. Les gens de l'Office de protection du consommateur visitent régulièrement les commerces qui font des mises de côté avec de l'argent en fiducie et vérifient régulièrement ces commerces.

Je vais conclure. Vous dites, à la fin de la page 6: "Le projet de loi reconnaît les droits du consommateur, mais n'oblige en rien le vendeur à inclure dans un contrat les droits du consommateur et la procédure à suivre pour annuler un contrat." Si cela avait été écrit avant 1974, je dirais: C'est d'accord, mais ce n'est pas tout à fait exact. D'abord, pour toute vente itinérante, le vendeur itinérant est obligé de faire sa transaction sur un contrat où, à l'endos ou au bas, est inscrite la loi qui permet cela au client et qui lui dit. Tu as tant de jours pour annuler, il y a un projet de loi, etc. Cela doit être écrit en caractère de telle grosseur, ainsi de suite. C'est fait, c'est dans la loi depuis 1974.

Un vendeur itinérant qui se fait prendre sur la route et qui n'a pas ce type de contrat, est passible d'amende. Maintenant, vous dites qu'il n'y a rien de prévu pour dire au consommateur comment annuler un contrat. Je vous inviterais également à lire l'annexe I à la page 62 et aussi l'article 58, où le projet de loi dit explicitement, même qu'on a un genre de formule type qui va être obligatoirement annexée au contrat de vente itinérante. L'article 58 dit donc au vendeur itinérant: Tu dois fournir avec ton contrat une formule démontrant clairement au client comment il peut annuler le contrat et, à l'endos de son contrat, on l'oblige à dire combien de jours il a pour l'annuler. On l'oblige à citer un certain passage de la loi, il y a une dizaine d'articles qui expliquent comment annuler le con-

Je ne vois pas pourquoi vous amenez un argument comme ça dans votre texte.

Mme Delvecchio: Cette question était beaucoup plus claire dans la loi 45, dans la loi actuelle, obligeant la mention de la faculté de résolution pour le consommateur. C'est beaucoup moins clair dans le projet de loi 72, cette obligation d'obliger la mention dans le contrat de la faculté de résolution. On voit une formule de résolution qui ne mentionne même pas de délai. Cela doit être obligatoire. Peut-être allez-vous le mettre dans vos règlements, mais ça, on ne le sait pas encore.

M. Goulet: Si c'était dans les règlements de l'ancienne loi, on peut présumer à 100%...

Mme Delvecchio: C'était dans la loi même.

- **M. Goulet:** ... que cela va être dans les règlements de la nouvelle loi. Ecoutez. Je ne pense pas qu'on aille à l'encontre...
- **M. Panet-Raymond:** Dans les mesures transitoires, on dit que l'actuelle loi va abroger l'ancienne loi. Il faudrait faire attention quand on...

M. Campagna: M. le député, je voudrais seulement vous donner l'exemple, dans la loi 45, de l'article 50 l. Cela va? On dit que doit être incluse au contrat la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion, dans un délai indiqué.

J'aimerais que vous me retrouviez, dans la formule de contrat actuellement dans la loi 72, où se situe ce paragraphe.

- M. Goulet: Dans la loi 45 qui nous régit actuellement, un vendeur itinérant se doit de mettre en arrière de ses contrats, pour recevoir son permis de l'Office de la protection du consommateur... Parce que ces gens-là exigent un contrat du commerçant itinérant, exigent de mettre le délai et d'expliquer l'article tel quel et les règlements. Ils l'exigent actuellement.
 - M. Campagna: C'est dans les règlements.

Mme Delvecchio: Oui, mais ils vont être abrogés.

- M. Goulet: La loi actuelle...
- **M.** Campagna: Qu'est-ce que c'était la complication d'ajouter ce paragraphe qui était déjà dans la loi, de l'ajouter à l'article 57 du projet de loi 72 qui dit: Dans tous les contrats doit exister la faculté de résolution pour le consommateur?
- M. Goulet: Il était dans les anciens règlements. Je présume qu'il va être dans les nouveaux.
- M. Campagna: C'était dans la loi, M. le député. Je m'excuse.
- M. Cloutier: Cela nous permet, M. le député, de se demander qu'est-ce qui fait qu'une disposition qui était dans l'ancienne loi est remplacée par un texte plus vague et, quand on arrive à l'annexe en question que vous citez si bien "formule de résolution", ce qui est marqué là, c'est: En vertu de l'article 58. Ce n'est même pas marqué le nombre de jours.

Si c'est cela, effectivement, que va imposer le règlement comme formule, le consommateur ne saura en rien ce qu'est exactement son droit de résolution et comment exactement le remplir.

- M. Goulet: L'article 58.
- M. Cloutier: Non. L'article 58 dit: "... peut être résolu, à la discrétion de ce dernier, dans les dix jours." Oui, mais il n'y a aucune obligation, non pas à écrire cela dans la loi cela veut dire que le consommateur qui veut le savoir va être obligé d'aller à l'Editeur officiel s'acheter une loi on va laisser faire.

L'article 58 dit qu'il y a une faculté de résolution. Mais il n'oblige pas, en même temps, comme le faisait l'ancienne loi, d'inscrire cet article dans le contrat, clairement, avec le nombre de jours et tout cela.

Vous me dites: On a l'intention de le mettre dans le règlement. Vous ne pouvez pas nous blâmer d'avoir relevé ce petit recul au niveau de la loi elle-même. Je suis content d'apprendre vos intentions de conserver la disposition. On voulait s'assurer que c'était pour rester là.

Ce serait préférable, quant à nous, de le mettre carrément dans la loi. Comme cela, il n'y aurait pas éventuellement un gouvernement qui serait tenté de modifier rapidement le règlement pour le faire disparaître. C'est toujours plus facile de faire disparaître un règlement que d'amender une loi. Ce serait de loin préférable, quant à nous, de dire dans la loi que cette faculté de résolution doit être explicitement incluse au contrat.

M. Goulet: Un dernier argument, M. le Président. Lorsque vous avez présenté votre mémoire, vous avez identifié un vendeur itinérant à une armoire à glace, je ne dirai pas à une espèce de casseur de bras, mais quasiment, qui va obliger les gens à signer de force. J'aimerais vous demander si vous êtes au courant que plus de 90% des vendeurs itinérants, tels ceux d'Avon ou des gens comme cela, sont des mères de famille qui offrent un service à leurs voisines moyennant un salaire, bien sûr. Je peux vous dire, entre parenthèses, qu'elles aussi veulent équilibrer leur budget. C'est le travail qu'elles ont choisi à temps partiel dans 90% des cas.

Elle pourraient laisser ces ventes et les bénéfices également aux multinationales et à des magasins à succursales. Il ne faudrait pas non plus, lorsqu'on parle, on peut dire qu'il y a quelques personnes, comme cela peut se produire ailleurs, qui, à un moment donné...

- M. Panet-Raymond: Sachez que c'est une très grosse multinationale. On peut vous donner des chiffres.
- **M. Goulet:** A un moment donné, des personnes ont abusé, mais je peux vous dire que depuis que la loi 45 est en vigueur, le marché a été épuré. Il y a encore des abus, comme dans tout autre domaine, dans celui de l'automobile, etc., mais ce que je voudrais faire ressortir, c'est que ce ne sont pas 90% des vendeurs qui sont des armoires à glace, mais ce sont plutôt 90% des vendeurs qui sont des mères de famille, des pères de famille qui font cela dans leur entourage à temps partiel pour avoir un surplus dans leur budget.

Mme Delvecchio: Mais ce qui est plus dommage, c'est que les compagnies savent pertinemment que cette situation crée une forme d'intimidation, parce qu'elles se servent du lien d'amitié, du lien de parenté pour amener les gens à vendre, parce que, dans le fond, les gens se sentent gênés de ne pas acheter d'un ami. C'est vrai, je l'ai vécu avec Tupperware. J'ai été obligée d'acheter plus que j'avais pensé d'acheter, parce que c'était une amie qui vendait ces produits et elle n'aurait pas eu son cadeau d'hôtesse, si je n'avais pas consenti à donner une démonstration et à acheter pour

plus de \$15. Elles se servent des liens d'amitié, de parenté entre les gens pour forcer ces derniers à consommer davantage. Ce n'est rien, si on compare avec les autres exemples qu'on a eus dernièrement. Un colporteur se présente chez quelqu'un sous prétexte de lui apprendre à faire son budget, déclarant qu'il était accrédité par l'office. Il lui a tout montré comment faire son budget naturellement. Il a réussi à la faire arriver à une épargne assez considérable selon le budget que cette femme avait, pour lui prouver qu'elle avait besoin d'une batterie de cuisine. Il lui a prouvé que son budget pouvait lui permettre de se procurer une batterie de cuisine. Naturellement, il a eu le temps de voir ce qui se passe dans la maison. Ce sont toutes des formes d'intimidation. Les gens sont tannés des colporteurs.

- **M. Goulet:** Il ne faudrait pas généraliser, mais si la personne qui est allée chez vous vous convainc parce que vous êtes son amie, si vous aviez été magasiner chez Simpsons-Sears ou Eaton et que vous l'auriez vue derrière un comptoir, n'aurait-elle pas pu vous convaincre aussi bien qu'elle ne l'a fait chez vous? C'est tout simplement ce que je veux dire.
- M. Campagna: Je ne suis pas sûr qu'elle aurait eu un cadeau.
- M. Goulet: Lorsque vous affirmez cela, je ne voudrais pas être trop sévère, vous avez votre raison d'être, vous le faites bénévolement, je vous en félicite et vous avez épuré vraiment le marché justement de ceux que vous mentionnez dans votre mémoire. Ce n'est pas une généralité, mais vous avez vraiment contribué à épurer le marché.

Ce que madame vient de dire, ce n'est pas vouloir que le consommateur soit protégé par une loi parce qu'il ne peut pas le faire par lui-même. Je me demande si ce n'est pas plutôt la faiblesse de certains consommateurs qu'on voudrait, soit protéger ou camoufler. J'imagine que cette personne ne vous a pas cassé un bras pour acheter un produit Avon, parce qu'elle va avoir un cadeau à la fin du mois. C'était de lui dire non. Oui ou non; vous avez une certaine responsabilité légalement.

Mme Delvecchio: Je pense que Mme Payette a prouvé tout à l'heure, avec le nombre d'organisations de consommateurs qui se mettent sur pied, qui se regroupent pour se protéger contre des créanciers, cela démontre très bien que les consommateurs sont en train de s'éduquer et de se prendre en main pour se protéger. On a parlé toute la journée d'éducation du consommateur. On pourrait peut-être commencer à parler d'éducation des commerçants. Il faut que cela commence quelque part, et cela commence quelque part par la vente à tempérament où on trouve que les créanciers ont amplement de droits, par le Code civil, pour obtenir leur argent. On trouve que les colporteurs sont allés trop loin. N'importe quelle loi, pour eux, c'est une passoire. Ils l'ont prouvé.

M. Goulet: Je vous remercie.

Mme Delvecchio: J'aurais une dernière question. Je voudrais savoir pourquoi — je ne pourrai pas le demander au gouvernement antérieur — le gouvernement actuel, le comité qui a rédigé la loi n'a pas repris son droit de fixer un taux d'intérêt maximal sur la vente à tempérament, étant donné que les législateurs, quand ils ont mis cela dans le Code civil en 1945, ont cru bon de fixer un taux maximal d'intérêt de 0,75% par mois sur la vente à tempérament. Actuellement, les intérêts sur la vente à tempérament sont abusifs, particulièrement dans les cas de reconsolidation de dettes. On voudrait savoir si vous le savez. On aimerait bien...

Mme Payette: Au grand désespoir de mes collègues, je vais être obligée de vous répondre que cela va être beaucoup plus facile après l'indépendance. Nous n'avons pas...

M. Panet-Raymond: Cela n'a rien à voir, parce que vous avez la juridiction là-dessus.

Mme Delvecchio: C'est un droit.

M. Panet-Raymond: C'était dans le Code civil.

Mme Delvecchio: Personne ne l'a contesté.

Mme Payette: Je voudrais, si vous me le permettez, apporter une correction à ce que le député de Bellechasse a affirmé tout à l'heure à savoir que le gouvernement est intervenu rapidement dans l'affaire des futures ménagères. Ce n'est pas le cas. C'est dans le projet de loi 72 que nous allons finalement éviter que cela se produise à nouveau en créant des comptes en fiducie et en tenant les administrateurs de ces entreprises conjointement et solidairement responsables.

M. Campagna: Si vous me permettez de vous interrompre, madame. J'aimerais vous référer à la

section 11 des règlements de la loi 45 qui fait déjà appel aux comptes en fiducie.

Mme Payette: Oui.

- **M.** Campagna: J'aimerais savoir ce serait une question si cette section a été ajoutée longtemps après la création de la loi 45. Est-ce qu'il y a moyen de le savoir?
- **M. Panet-Raymond:** De mémoire, elle était là originalement en 1971, mais peut-être que, pour répondre à la question du député...
- **M. Cloutier:** ... à faire que de l'appliquer, semble-t-il, dans ce cas-là.

Mme Payette: Je pense qu'on se doit de vous remercier non seulement pour le travail que vous avez fait aujourd'hui. Je vous remercie d'avoir attiré notre attention sur une lacune dans le projet de loi au sujet des droits des consommateurs sur les contrats. Nous verrons à ce que ces dispositions soient rétablies. Vous voyez donc qu'il n'est pas inutile de venir devant ces commissions. Je dois vous dire qu'on y avait peut-être pensé, mais, effectivement, vous nous rafraîchissez la mémoire à ce sujet.

Je vous remercie également du travail que vous faites sur le terrain, un travail que nous suivons de près, avec intérêt, en espérant ne pas vous nuire.

Le Président (M. Dussault): Je vous remercie au nom de la commission pour votre participation aux travaux de cette commission.

Le groupe qui n'a pas été entendu recevra une communication de la part du secrétariat des commissions quant à l'avenir.

Je remercie les membres de cette commission pour leur collaboration et les travaux de cette commission sont ajournés jusqu'à demain matin, 10 heures.

Fin de la séance à 22 h 24