

Projet de loi no. 25

Loi transférant au Président de l'Office de la protection du consommateur la responsabilité de la délivrance des licences de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

**Soumission de l'Association pour la protection des automobilistes
à la Commission du transport et de l'environnement**

Association pour la protection des automobilistes (APA)

292 ouest boul. Saint-Joseph
Montréal, QC
H2V 2N7
514-273-1662

Présentation à Québec, le 17 février 2015

George Iny
Président

L'Association pour la protection des automobilistes est le principal organisme sans but lucratif de défense des droits des consommateurs-automobilistes au Québec. Fondée en 1969, l'APA a participé aux auditions qui ont vu l'élargissement de la Loi sur la protection du consommateur et la naissance de l'Office de la protection du consommateur aux années 1970s. Dans les années qui ont suivi sa création, l'OPC s'est progressivement placé en tête des organismes de protection du consommateur au Canada.

C'est dans ce contexte que je suis devant vous aujourd'hui pour appuyer le Projet de loi 25, transférant la délivrance des licences des commerçants et des recycleurs de véhicule routiers de la Société d'assurance automobile à l'Office de la protection du consommateur. Au sein des intervenants œuvrant dans le secteur automobile, ce transfert ouvre la porte à une ère nouvelle dans la surveillance des commerçants. L'Office dispose d'une expérience importante dans la surveillance du secteur de la vente auto et l'implication de sa part dans la délivrance des permis des commerçants et recycleurs permettra l'amélioration du marché.

La soumission des licences à la surveillance de l'Office offrira la possibilité de demander des comptes aux entreprises qui ne suivront pas les règles. La Loi sur la protection du consommateur est mieux adaptée à ce rôle que le Code de la sécurité routière. Par ailleurs, l'Office a une culture d'intervention qui est mieux adaptée à la gestion saine des licences d'entreprises.

Le permis de l'OPC un meilleur outil que la licence actuelle

La LPC permet une intervention administrative plus rapide que le recours pénal prévu dans le Code de la sécurité routière, avec un fardeau de preuve moins lourd et la possibilité pour la Présidente de l'Office d'intervenir au nom de l'intérêt public. La délivrance des permis en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ouvre la porte à une intervention plus rapide permettant de contrer les pratiques des commerces en infraction.

Le projet ne prévoit pas de changements importants quant aux modalités applicables aux licences actuelles proprement-dites, ce qui nous semble prudent à l'étape initiale des transferts. Les provinces de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta ont toutes eu à effectuer le transfert de la délivrance des licences des commerçants de leurs ministères de transports provinciaux respectifs à de nouvelles autorités réglementaires. Elles ont toutes vécues beaucoup de difficultés, pour effectuer ces transferts, mais aussi pour rattraper le terrain perdu en matière de la surveillance et de mise sur pied les services de surveillance et d'inspection nécessaires pour administrer l'émission des permis. Le projet de loi 25 semble suivre une méthode plus harmonieuse pour effectuer le transfert, afin d'assurer une mise en place avant que l'Office commence à rattraper le retard accusé dans sa gestion des licences.

L'APA préoccupée par la question des ressources

L'APA souhaite porter à votre attention sa préoccupation importante quant aux nouvelles ressources affectées au transfert de l'émission des licences. L'on ne prévoit pour le moment que le transfert de l'équivalence de sept personnes, le même contingent que celui qui travaille actuellement à la SAAQ.

Ceci équivaut à un peu plus d'une personne dans l'équipe l'OPC par mille détenteurs de permis. Il est évident que 7 personnes ne suffiront pas pour enquêter, inspecter et traiter les demandes de permis provenant de 5 800 entreprises. Les effectifs actuels de la SAAQ ne peuvent aucunement servir au calcul réaliste des besoins de l'OPC, ceux-ci étant uniquement affectés à l'émission des licences, c'est-à-dire à une activité principalement administrative. Un service d'émission de permis aura nécessairement besoin d'inspecteurs, d'enquêteurs et d'un contentieux. Du côté des recycleurs, l'OPC aura à acquérir les ressources ainsi que les connaissances pour la surveillance de leurs activités. Les effectifs actuels de l'OPC dans ces secteurs s'avèrent insuffisants pour absorber la surcharge de 5 800 permis supplémentaires, soit une augmentation de 40% par rapport au nombre de permis qu'elle délivre actuellement.

En consultant l'autorité réglementaire ontarienne qui émet environ 9 000 permis de commerçants d'automobiles, nous avons calculé des besoins en ressources humaines de 30 à 40 personnes, ceci en considérant que les cadres supérieurs de l'OPC ainsi que son service des communications actuels suffiront à la tâche. Après sa création en 1997, l'autorité ontarienne a obtenu à deux reprises d'importantes augmentations au niveau de son budget comme de ses ressources humaines pour répondre aux besoins. Actuellement, pour environ 9 000 commerces, le budget annuel de l'OMVIC, l'autorité réglementaire ontarienne, s'élève à plus de 10 millions de dollars. Bien que l'OMVIC s'implique dans certaines activités que l'Office n'aura pas à couvrir au Québec, cette moyenne est beaucoup plus importante que le budget qui sera mis à la disposition de l'OPC. L'APA tient à informer le législateur qu'une augmentation de l'enveloppe budgétaire permettrait d'augmenter les chances de réussite de l'OPC à ce niveau. À cette fin, nous sommes convaincus que les principales associations de commerçants se montreraient ouvertes à une augmentation du coût des permis pour autant qu'elle soit assortie d'une présence accrue de l'OPC sur le terrain.

Autres mesures du projet de loi 25

Le projet de loi contient certaines mesures qui serviront à combler certains points faibles actuels dans la surveillance des détenteurs de licences :

Permis : recel, fraude ou vol

Il semblerait que l'annulation du permis d'un commerçant trouvé coupable de recel ne soit pas possible, ce qui constitue une importante faiblesse dans notre code de la sécurité routière. La Loi sur la protection du consommateur permettrait d'annuler le permis ou de refuser sa délivrance.

Procédure d'indemnisation : celle de la SAAQ semble meilleure

Actuellement la SAAQ réfère les demandes d'indemnisation pour les commerçants qui ont cessé d'opérer à leur caution sur une base du premier arrivé premier reçu. À l'OPC, les réclamations seraient suspendues pour une période de six mois pour être soumises en bloc. Par la suite les demandes sont traitées au pro-rata.

L'APA est de l'avis que la méthode de la SAAQ est plus rapide et que c'est celle-ci que l'on devrait retenir.

Possibilité de licence pour les carrossiers mais pas dans la LPC

Le genre de permis que l'OPC émettrait ne pourrait pas régler les difficultés que les carrossiers connaissent actuellement avec l'arrivée des nouveaux entrants dans leur domaine, ainsi que la main mise des assureurs sur les tarifs facturables par les carrossiers. Considérant l'envergure de ses activités, l'industrie de la carrosserie ne suscite *que peu* de plaintes de la part des consommateurs. Pour les aspects que touchent à la relation avec le consommateur, il y a déjà un encadrement dans la LPC qui exige l'évaluation écrite, une facture écrite détaillée, et des interdictions sur des représentations fausses ou trompeuses. Quant aux questions de compétence et des équipements et outillage des ateliers, cela nous semble relever plus du domaine des comités paritaires ou ailleurs dans le rouage gouvernemental, l'OPC n'ayant pas l'expertise ni le mandat pour veiller à établir des normes en matière des techniques applicables à la réparation des automobiles. L'APA est ouverte à collaborer sur des solutions pour aider les carrossiers. Nous sommes d'avis que cela commence par la reconnaissance d'une tarification équitable pour leurs travaux de réparations payés par les assureurs.