

L'auto et la moto sur la bonne voie

Compte tenu du nombre de plaintes que l'Office de la protection du consommateur (OPC) reçoit concernant l'automobile, il semble que ce bien soit parmi ceux qui causent le plus de soucis au consommateur.

Mais de quoi se plaint-on ?

Des « citrons », des « minounes », du coût excessif des réparations, du non-respect des garanties, des réparations inutiles, la liste est longue !

C'est pourquoi la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) contient des dispositions qui visent à encadrer le marché de l'automobile et à rétablir l'équilibre nécessaire entre consommateurs et commerçants, particulièrement en ce qui concerne l'achat d'autos et de motos d'occasion, ainsi que la réparation de ces véhicules, qu'ils soient neufs ou d'occasion.

Cette brochure traite de la vente d'automobiles et de motocyclettes « d'occasion » seulement, faite par des vendeurs professionnels. Elle traite également de la réparation de voitures et de motos en général.

L'achat d'une auto ou d'une moto d'occasion chez un commerçant

Les autos, c'est connu, ça coûte cher ! Plutôt que d'opter pour un véhicule neuf, certains consommateurs préfèrent donc en acheter un d'occasion, étant donné le coût d'acquisition moins élevé.

En général, ces gens font affaire avec un commerçant plutôt qu'avec un particulier. Ces transactions, parce qu'elles engagent un commerçant et un consommateur, sont régies par la LPC.

Sachez ce que vous achetez : consultez l'étiquette

La LPC oblige les commerçants qui vendent des autos ou des motos d'occasion à apposer une étiquette bien en vue sur chacun des produits qu'ils offrent en vente. Cette étiquette doit comporter tous les renseignements devant vous permettre de prendre une décision éclairée, à savoir :

- le prix de vente demandé pour l'auto ou la moto
- une description complète : année de fabrication, numéro de série, marque, modèle, cylindrée du moteur
- le nombre de milles ou de kilomètres indiqué à l'odomètre et le nombre de milles ou de kilomètres effectivement parcourus par l'automobile s'il est différent de celui indiqué à l'odomètre
- la catégorie à laquelle l'auto ou la moto appartient (voir tableaux)
- toute réparation qui aurait été effectuée depuis que le commerçant possède l'auto ou la moto
- les caractéristiques de la garantie (voir tableaux)
- le cas échéant, l'utilisation antérieure de l'auto comme taxi ou comme véhicule d'auto-école, de service policier ou ambulancier, de location, de prêt ou d'essai, ainsi que l'identité de tout commerce ou organisme public qui a été propriétaire ou locataire à long terme
- le fait que le commerçant doit, à votre demande, vous fournir le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire ; il s'agit là d'une divulgation qui est autorisée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*
- en certains cas, le fait que le commerçant doit fournir un certificat de vérification mécanique (pour plus de précisions, consultez le dépliant de la Société de l'assurance automobile du Québec intitulé *La vérification mécanique*).

Lisez bien le contrat

Le contrat d'achat d'une auto ou d'une moto d'occasion doit être écrit et comporter les indications suivantes :

- le numéro de la licence du commerçant, délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec
- le lieu et la date du contrat
- vos nom et adresse et ceux du commerçant
- le prix de l'auto ou de la moto
- le montant des taxes applicables
- le total des sommes requises du consommateur
- les caractéristiques de la garantie (voir tableaux).

L'étiquette doit être annexée au contrat. Tout ce qui est indiqué sur l'étiquette fait partie intégrante du contrat, à l'exception du prix auquel l'auto ou la moto est offerte et des caractéristiques de certaines garanties, qui peuvent être modifiées.

Dans les cas où le commerçant n'a pas à fournir un certificat de vérification mécanique, vous pouvez demander, avant de conclure la transaction, de faire effectuer à vos frais une inspection par un mécanicien indépendant du commerçant.

Si le commerçant refuse, renoncez à l'achat !

Des autos et des motos d'occasion... garanties

La LPC prescrit que toute auto ou moto d'occasion doit fonctionner pendant une durée raisonnable, compte tenu surtout du prix payé. Pour les autos de

catégorie A, B ou C (voir tableau), la LPC accorde une garantie de bon fonctionnement dont la durée varie selon la catégorie.

Garantie de bon fonctionnement (pièces et main-d'œuvre)

AUTOS D'OCCASION

Durée de la garantie				
Catégorie	Mise sur le marché* et kilométrage	d'usage normal	de bon fonctionnement	autre, en option
A	depuis 2 ans ou moins, si l'auto n'a pas roulé plus de 40 000 km	G	6 mois ou 10 000 km	O/T
B	depuis 3 ans ou moins, si l'auto n'a pas roulé plus de 60 000 km	G	3 mois ou 5 000 km	O/T
C	depuis 5 ans ou moins, si l'auto n'a pas roulé plus de 80 000 km	G	1 mois ou 1 700 km	O/T
D	plus de 5 ans ou si l'auto a roulé plus de 80 000 km	G	non applicable	O/T

MOTOS D'OCCASION

Durée de la garantie				
Catégorie	Mise sur le marché* et kilométrage	d'usage normal	de bon fonctionnement	autre, en option
A	depuis 2 ans ou moins	G	2 mois	O/T
B	depuis plus de 2 ans, mais moins de 3 ans	G	1 mois	O/T
C	plus de 3 ans	G	non applicable	O/T

* Important : La date de mise sur le marché d'une auto ou d'une moto est celle du lancement des véhicules de mêmes modèle et année de fabrication, au Québec.

G = garantie générale obligatoire d'une durée raisonnable de fonctionnement, compte tenu surtout du prix payé

O/T = une garantie optionnelle offerte par le commerçant ou par son entremise, ou une garantie transférable dont bénéficiait l'ancien propriétaire, garanties dont la durée doit être indiquée au contrat ou sur le document descriptif.

La garantie de bon fonctionnement accordée par la LPC sur les autos et motos d'occasion couvre les pièces et la main-d'œuvre ; elle prend effet dès la livraison.

Toutefois, la garantie ne couvre pas :

- l'entretien normal
- pour la moto, les accessoires non nécessaires au bon fonctionnement
- les articles de garniture intérieure ou de décoration extérieure
- les dommages résultant d'un usage abusif du consommateur, après la livraison.

Important : la garantie de bon fonctionnement, précisée dans les tableaux aux pages 6 et 7, s'ajoute à la garantie d'usage normal prévue aux articles 37, 38 et 53 de la LPC, laquelle s'applique à toutes les catégories d'autos ou de motos. En plus de ces garanties imposées par la Loi, le commerçant peut en offrir d'autres en option, soit à titre gracieux ou moyennant un coût.

Pour les autos de catégorie A, B ou C et les motos de catégorie A ou B, le commerçant peut exclure de la garantie de bon fonctionnement certaines

défectuosités, à la condition de l'indiquer sur l'étiquette avec une évaluation du coût de leur réparation. Si le consommateur ne peut faire exécuter la réparation au coût indiqué, le commerçant doit assumer tout excédent de ce coût ou réparer lui-même le véhicule.

Recours

S'il veut se prévaloir d'une garantie d'une durée spécifique prévue par la LPC, le consommateur qui désire exercer un recours civil doit le faire dans les 3 mois après avoir constaté la défectuosité.

Exécution et transfert des garanties

Sachez que toute garantie légale de même que toute garantie conventionnelle offerte par le fabricant ou le commerçant « survivent » au changement de propriétaire de l'auto ou de la moto. Ainsi, l'achat d'un de ces véhicules vous permet d'exiger du commerçant ou du fabricant le respect d'une garantie encore valide, même si vous êtes le deuxième ou le dixième propriétaire. La même règle s'applique aux réparations d'auto et de moto régies par la Loi.

En cas de panne

Si votre auto est encore couverte par une garantie du commerçant ou du fabricant, ces derniers doivent assumer les « frais raisonnables » de remorquage ou de dépannage, peu importe l'endroit de la panne et le fait que ce travail soit effectué par eux-mêmes ou par un tiers. Cette disposition ne s'applique toutefois pas à la moto.

Les « frais raisonnables » de remorquage et dépannage devraient correspondre au coût habituel du remorquage à l'intérieur d'un secteur déterminé. Dans les cas de distances importantes, si le coût du remorquage est susceptible d'excéder le coût anticipé de la réparation, il serait souhaitable, pour respecter la limite du raisonnable, d'essayer d'obtenir du

commerçant l'autorisation de faire effectuer la réparation par un tiers. Par exemple, on pourrait juger déraisonnable le fait de payer 500 \$ de remorquage pour effectuer une réparation qui peut être faite chez n'importe quel concessionnaire ou réparateur pour 250 \$.

En cas de réparation

Le commerçant ou le fabricant doit effectuer sans frais une réparation couverte par la garantie ou vous permettre de la faire exécuter par quelqu'un d'autre, à ses frais.

Courtage et vente d'accommodement

Les dispositions relatives à la vente d'autos ou de motos d'occasion contenues dans la LPC, y compris les garanties, s'appliquent aussi à la personne qui agit comme intermédiaire entre des consommateurs, contre rémunération, dans la vente de tels véhicules.

Par contre, dans le cas d'une « vente d'accommodement » le commerçant est dispensé de garantir l'auto ou la moto.

Il ne peut y avoir vente d'accommodement d'un véhicule usagé que lorsqu'un consommateur, à l'occasion de l'achat d'une auto ou d'une moto chez un commerçant, passe par l'entremise de celui-ci pour vendre, à un autre consommateur qu'il a trouvé lui-même, une autre auto ou moto qu'il a donnée en échange.

De plus, il faut que le prix de vente maximum de ce véhicule corresponde au montant alloué par le commerçant pour l'échange et qu'il y ait attestation écrite par le consommateur à l'effet que le véhicule est vendu à l'acquéreur qu'il avait désigné.

Parlons de réparations

Tôt ou tard, il faudra bien confier votre auto ou votre moto au réparateur : une expérience qui peut s'avérer moins frustrante si vous connaissez vos droits.

La *Loi sur la protection du consommateur* prescrit en effet des règles précises pour toutes les réparations dont le coût est supérieur à 50 \$, pièces et main-d'œuvre comprises. Toutefois, l'installation de pneus ou d'une batterie n'est pas considérée comme une réparation au sens de la LPC, lorsque l'achat et l'installation font l'objet d'une même facture.

L'évaluation

La LPC oblige le réparateur à vous fournir une évaluation écrite, préalablement à une réparation dont le prix excède 100 \$, sauf si vous y renoncez par un écrit rédigé entièrement de votre main et signé par vous ou si le travail est effectué sans frais. Cette évaluation doit contenir :

- vos nom et adresse et ceux du commerçant
- une description du véhicule : marque, modèle et numéro d'immatriculation
- la nature et le prix total de la réparation
- les pièces à poser, en spécifiant s'il s'agit de pièces neuves, usagées, réusinées ou remises à neuf
- la date et la durée de validité de l'évaluation.

Un réparateur ne peut exiger de frais pour faire une évaluation, à moins d'en avoir indiqué au préalable le montant exact au consommateur. De plus, même si le consommateur décide de ne pas faire exécuter la réparation, le réparateur ne peut exiger d'autres frais, y compris pour le coût des pièces et de la main-d'œuvre relatif au remontage du véhicule ou d'une partie de celui-ci.

L'acceptation de l'évaluation lie les parties et le réparateur ne peut vous réclamer, pour la réparation prévue à cette évaluation, plus que le prix total qui y est indiqué. Si l'évaluation ne précise pas qu'il s'agit d'un prix forfaitaire, c'est-à-dire fixe ou ferme, le total indiqué dans l'évaluation est considéré comme un prix estimatif maximum. En outre, le réparateur ne peut effectuer une réparation non prévue dans l'évaluation avant d'avoir reçu votre autorisation expresse : si l'autorisation est fournie oralement, elle doit être inscrite de façon précise sur la copie de l'évaluation écrite conservée par le réparateur.

La remise des pièces

Vous pouvez exiger, au moment où vous demandez d'effectuer une réparation, que vous soit remise lors de la livraison de votre véhicule toute pièce qui aura été remplacée, sauf :

- si la réparation a été faite sans frais ;
- si la pièce doit être échangée contre une pièce réusinée ou remise à neuf ;
- si la pièce doit être remise au constructeur ou au distributeur, en vertu d'un contrat de garantie.

La facture

La réparation terminée, le réparateur doit vous remettre une facture détaillée indiquant :

- vos nom et adresse et ceux du commerçant
- une description du véhicule : marque, modèle et numéro d'immatriculation
- la date de la livraison et le nombre indiqué à l'odomètre à cette date
- la réparation effectuée

- chaque pièce posée (en précisant si elle est neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf) et son prix
- le nombre d'heures de main-d'œuvre facturé, le tarif horaire et le coût total de la main-d'œuvre
- le montant des taxes applicables
- le total des sommes requises du consommateur
- les caractéristiques de la garantie.

La garantie

Toute réparation sur votre auto est garantie pour 3 mois ou 5 000 kilomètres, selon le premier terme atteint.

Quant à la réparation d'une moto, elle est garantie pour 1 mois. Dans les deux cas, la garantie prend effet à la livraison de l'auto ou de la moto. Si la réparation s'avère défectueuse pendant la durée de la garantie, vous disposez de 3 mois à compter de la découverte de cette défectuosité pour réclamer l'exécution de la garantie ; en cas de refus, il vous faudra exercer vos recours devant le tribunal avant l'expiration du délai de 3 mois suivant le jour où vous avez constaté la défectuosité.

On veut retenir votre véhicule ?

Même si un différend vous oppose à un réparateur, ce dernier ne peut retenir votre véhicule dans les circonstances suivantes :

- s'il a omis de vous fournir une évaluation écrite (sauf si vous y aviez renoncé) avant d'effectuer la réparation ;
- si le prix total de la réparation est supérieur au prix indiqué dans l'évaluation, à la condition que vous payiez le prix mentionné dans cette dernière ;

- si le prix total de la réparation est supérieur à la somme du prix indiqué dans l'évaluation et du prix convenu lors d'une modification que vous avez autorisée, à la condition que vous payiez un montant égal à cette somme.

Enfin, tout réparateur doit afficher, bien en vue dans son établissement, une pancarte sur laquelle apparaît son tarif horaire et qui vous informe clairement de vos droits en matière de réparation d'auto ou de moto.

L'auto et la moto sur la bonne voie

Faites valoir vos droits

La *Loi sur la protection du consommateur* vous reconnaît des droits. Elle facilite également vos recours devant les tribunaux si vous avez été victime d'un manquement à la loi.

Pour en savoir davantage, adressez-vous au bureau de l'Office de la protection du consommateur de votre région. Votre collaboration est indispensable au respect de la Loi.

C'est une question de responsabilité !

**Office
de la protection du consommateur**

partout au Québec
1 888 OPC-ALLO
www.opc.gouv.qc.ca

Bureaux régionaux

Abitibi-Témiscamingue
1 888 672-2556

Bas-Saint-Laurent
1 888 672-2556

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches
1 888 672-2556

Centre-du-Québec et Mauricie
1 888 672-2556

Côte-Nord
1 888 672-2556

Estrie
1 888 672-2556

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
1 888 672-2556

Laurentides et Lanaudière
1 888 672-2556

Montréal, Laval et Montérégie
1 888 672-2556

Outaouais
1 888 672-2556

Saguenay-Lac-Saint-Jean
1 888 672-2556