

Encore un problème d'automobile ! Vous soupçonnez un concessionnaire, un vendeur de véhicules d'occasion ou un garagiste de profiter de votre ignorance dans le domaine de l'automobile. Devriez-vous consulter un mécanicien à titre d'expert ? Si le mécanicien-expert confirme vos doutes en mettant à jour un défaut de fabrication, de la négligence, de la mauvaise foi ou de l'incompétence, avez-vous des recours ?

Vous croyez être le seul pour qui les réparations automobiles constituent un vrai casse-tête :

- les freins de votre voiture neuve font défaut et le concessionnaire qui vous a vendu ce véhicule refuse d'honorer la garantie prétextant que vous avez fait un usage abusif de votre automobile ;
- le moteur du véhicule d'occasion que vous venez d'acquérir a besoin de réparations majeures et le commerçant refuse de vous dédommager ou d'assumer les frais, alléguant que ce genre de problème n'est pas couvert par la garantie incluse dans votre contrat d'achat ;
- votre transmission automatique fait encore des siennes, malgré une visite au garage où l'on devait la remettre en parfait état ;
- depuis que vous avez fait mettre au point votre moteur, il vous cause de nouveaux problèmes ;
- on vous réclame un montant que vous jugez excessif pour de menues réparations ;
- etc...

Que pouvez-vous faire ?

Comment établir le bien-fondé de ses doutes et obtenir gain de cause quand on s'y connaît peu en automobile ? La solution est peut-être de faire appel à un expert.

Quand faire appel à un expert ?

Un expert peut être utile lorsque vous n'arrivez pas à un règlement avec un concessionnaire, un vendeur de véhicules d'occasion ou un garagiste et que le dernier recours disponible pour obtenir gain de cause s'avère l'intervention de l'Office, d'une association de consommateurs ou des tribunaux. L'expertise vous permettra d'abord de connaître avec certitude la nature et la cause de votre problème et de démontrer dans quelle mesure on vous a porté préjudice. Le rapport de l'expert est donc la meilleure preuve dont vous pouvez disposer pour obtenir un règlement avec le commerçant ou entreprendre une poursuite judiciaire (s'il y a lieu).

En matière de réparations automobiles, le consommateur doit recourir aux tribunaux dans un délai de trois (3) mois à compter de la découverte de la défektivité ; en matière de défaut de fabrication, ce délai est d'un an à compter de la naissance du défaut ; en matière de véhicules d'occasion, les garanties varient selon la catégorie à laquelle appartient votre véhicule, soit une garantie de six (6) mois ou 10 000 km pour la catégorie A, une garantie de trois (3) mois ou

5000 km pour la catégorie B et une garantie d'un mois ou 1700 km pour la catégorie C ; ces délais sont prévus à la *Loi sur la protection du consommateur*. Il est donc très important d'agir rapidement. À qui s'adresser ? Comment reconnaît-on un expert ?

Un expert en mécanique automobile est tout simplement un mécanicien d'expérience.

- Consultez vos amis ou vos voisins, les pages jaunes, voyez s'il s'agit d'un mécanicien qui a une bonne réputation.
- Demandez-lui de vous décrire son expérience et vérifiez s'il est titulaire d'une carte de compétence du comité paritaire de l'automobile. Cette carte vous indiquera la classe à laquelle il appartient et sa spécialité, s'il en a une. Recherchez un mécanicien de la classe A ou B ; il a dû accumuler un nombre appréciable d'heures de pratique et passer des examens pour obtenir des attestations.
- De plus, il faut savoir qu'il existe des mécaniciens-spécialistes, c'est-à-dire des mécaniciens qui ont acquis au fil des ans des compétences dans un domaine spécifique comme les freins, la suspension, la transmission, le silencieux, le moteur, la carrosserie, etc. Autant que possible, choisissez le spécialiste qui est le plus près du genre de problème auquel vous faites face. Par exemple, si vous éprouvez un problème de transmission, faites appel à un expert en transmission.

Par ailleurs, si vous êtes membre d'une association de consommateurs qui vise à protéger spécialement l'automobiliste ou membre d'un club automobile, vous aurez accès aux services d'experts qui ont l'habitude de témoigner en cour et ce, gratuitement ou moyennant certains frais. Veuillez consulter la liste des associations spécialisées apparaissant à la fin de ce document.

La consultation d'un expert : Que faut-il lui demander et lui fournir ? Une expertise coûte combien ?

Il est primordial que le mécanicien soit prêt à vous remettre un rapport écrit et qu'il consente à témoigner devant le tribunal si nécessaire.

- N'hésitez pas à exposer à l'expert l'ensemble de votre problème. Montrez-lui toutes les factures de réparations et les pièces que vous possédez ; il ne s'agit pas de jouer à la cachette avec la personne qui peut vous aider !
- Entendez-vous à l'avance avec lui sur son tarif horaire, car l'examen de la voiture, la rédaction du rapport, les déplacements et le témoignage en cour sont habituellement facturés selon le nombre d'heures de travail requis, sans compter les frais de déplacement (essence, stationnement et repas). Si votre problème est complexe, l'expertise risque de vous coûter plus cher. Par contre, s'il s'agit d'un problème de carrosserie, l'examen de la voiture ne demandera sans doute que cinq minutes, par conséquent l'expertise sera beaucoup moins coûteuse.
- D'autre part, il peut être parfois avantageux de faire réparer votre voiture en même temps que vous fassiez faire l'expertise : c'est souvent moins coûteux. En effet, le mécanicien n'aura alors pas à consacrer de nouveau du temps au démontage et au remontage de la partie défectueuse. Cela vous permettra d'ailleurs d'avoir en main les pièces d'automobile qui sont la source des problèmes lorsque vous serez en cour. Par contre, dans ces cas, il est très important de mettre en demeure le premier garagiste qui a effectué la réparation ou le commerçant qui vous a vendu le véhicule avant de faire effectuer les réparations par le mécanicien-expert. Sans une mise en demeure préalable,

il pourrait être difficile de recouvrer votre créance auprès du réparateur original ou le commerçant qui vous a vendu le véhicule puisque vous ne lui aurez pas donné l'occasion de corriger d'abord lui-même la situation. Vous pouvez obtenir un modèle de formulaire de mise en demeure sur demande.

Un rapport d'expertise est une opinion professionnelle donnée par un spécialiste. Dans les cas d'une réparation automobile, l'expert aura à comparer un travail antérieur avec celui qui aurait dû être fait ou celui à faire ; plus spécifiquement, l'expert devra donner une opinion sur quatre (4) points essentiels :

- qu'est-ce que le premier réparateur a fait (description et explication des travaux effectués à partir des factures et des pièces) ?
- est-ce que ces réparations antérieures ont été bien faites (opinion sur les réparations antérieures) ?
- qu'est-ce qu'un bon mécanicien aurait dû faire ?
- quel montant d'argent faudrait-il dépenser pour que la réparation soit bien effectuée ?

Dans le cas d'une réclamation découlant d'un défaut dans la fabrication du produit, l'expert aura plutôt à démontrer que le véhicule vous a été livré avec le vice de fabrication ou de conception ayant occasionné le problème en cause. Plus spécifiquement, il devra donner son opinion sur les points suivants :

- quelle est la cause du problème ou du bris prématuré (description et explication à partir des pièces et factures) ?
- en quoi cette cause relève-t-elle d'un vice relatif à la fabrication ou à la conception du produit ? Pourquoi le défaut n'est-il apparu qu'après la période de garantie conventionnelle ou de garantie légale ? On peut établir ici un lien avec un problème antérieur ou avec de précédentes tentatives infructueuses de réparations.

Vous avez votre rapport en main... quels sont vos recours ?

Si les conclusions auxquelles arrive l'expert vous donnent raison en démontrant un défaut de fabrication, de la négligence, des pratiques déloyales ou de l'incompétence, vous serez mieux armé pour réclamer un dédommagement au réparateur, au vendeur ou au manufacturier.

En cas d'impossibilité d'entente avec le commerçant, l'Office ou une association de consommateurs pourra tenter une dernière négociation auprès du commerçant afin de vous appuyer dans vos démarches. En cas d'échec, vous aurez alors en main tous les outils pour faire valoir vos droits devant un tribunal d'arbitrage ou devant un tribunal judiciaire.

Le tribunal d'arbitrage ou un tribunal judiciaire comme la Cour des petites créances ?

Deux possibilités s'offrent maintenant à vous : le recours à un tribunal d'arbitrage ou le recours à un tribunal judiciaire comme la Cour des petites créances. Vous devez choisir car, si vous optez pour l'un ou l'autre, la décision rendue pourrait alors être finale. Afin de vous aider à faire votre choix, vous trouverez ci-après les caractéristiques respectives de la Cour des petites créances et du Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada (PAVAC).

La Cour des petites créances :

- le recours contre tout commerçant travaillant dans le secteur de l'automobile et ayant résidence au Québec ;
- la limite de 7000 \$ à votre créance ;
- l'impossibilité de se faire représenter par un avocat (néanmoins, pour préparer sa cause, vous pouvez consulter un avocat et celui-ci pourra vous accompagner à la cour) ;
- l'exercice des recours juridiques conférés par la *Loi sur la protection du consommateur* en considérant la jurisprudence ;
- la procédure respectant les règles de droit et de procédure d'un tribunal ;
- il est recommandé d'avoir une expertise en main ;
- l'admission des recours en dommages directs et indirects (dommages compensatoires) ;
- la présence régionale à travers la province et des frais minimales ;
- la considération des présomptions en faveur du consommateur prévues à la *Loi sur la protection du consommateur*.

Le Programme d'arbitrage des véhicules automobiles du Canada (PAVAC)

Le PAVAC est un programme d'arbitrage pour aider les consommateurs à régler un différend qui les oppose à un fabricant d'automobiles et qui porte sur la qualité d'un véhicule ou l'interprétation de la garantie du fabricant sur un véhicule neuf. La plupart des voitures, camionnettes, véhicules sports utilitaires et voitures de tourisme à usages multiples fabriqués au pays ou importés, qui sont achetés ou loués au Canada, sont couverts par le PAVAC. Le véhicule doit avoir été fabriqué dans l'année en cours ou au cours des quatre (4) années précédentes.

- les services du PAVAC sont disponibles partout au Canada ;
- la procédure d'arbitrage est rapide (environ 70 jours au total) ;
- le PAVAC est gratuit ;
- la décision rendue est finale ;
- la possibilité de présenter des témoins ;
- la possibilité d'être accompagné par un avocat (cependant à vos frais).

Pour plus de renseignements et pour prendre une décision plus éclairée procurez-vous le dépliant sur le PAVAC ou celui sur la Cour des petites créances. De plus, les associations de consommateurs publient divers documents qui peuvent vous être utiles.

Les associations spécialisées :

En plus de l'Office, voici une liste d'associations et d'organismes spécialisés dans le domaine de l'automobile qui peuvent vous aider.

Association pour la protection des automobilistes (APA)

Service de renseignements et de plaintes :

- publication de divers documents sur l'automobile ;
- service d'expertise par un réseau de réparateurs autorisés ;
- certains services aux non-membres moyennant des frais.

<http://www.apa.ca/>

CAA – Québec

<http://www.caaquebec.com/Accueil/>

Tribunal d'arbitrage et tribunaux judiciaires :

Programme d'arbitrage pour automobiles du Canada (PAVAC)

Le PAVAC est un programme d'arbitrage pour aider les consommateurs à régler un différend qui les oppose à un fabricant d'automobiles.

www.camvap.ca.

La Cour des petites créances

Consultez votre annuaire téléphonique dans les pages bleues réservées au gouvernement du Québec, dans la section « Justice », pour connaître l'adresse et le numéro de ce tribunal.

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm>

www.justice.gouv.qc.ca.

Les autres tribunaux

Consultez un avocat.

www.opc.gouv.qc.ca