

## À propos de l'achat ou la location à long terme d'une automobile d'occasion...

Le prix des automobiles d'occasion a augmenté considérablement depuis quelques années. Pourtant, il n'y a pas si longtemps, ce marché permettait de se procurer un moyen de transport relativement économique. Des nos jours, l'achat ou la location à long terme d'une voiture d'occasion constitue une décision importante à laquelle il faut réfléchir soigneusement.

Au Québec, plus de la moitié des automobiles d'occasion sont vendues par des commerçants à des consommateurs. Ces transactions sont donc régies par la *Loi sur la protection du consommateur*. Cependant, malgré les protections et les garanties offertes par la loi, un acheteur averti doit vérifier un certain nombre de choses avant d'acheter ou de louer à long terme une voiture d'occasion.

Un commerçant est tenu de s'identifier comme tel dans ses représentations et il doit offrir une information véridique et complète mais il revient au consommateur de chercher et obtenir tous les renseignements dont il a besoin pour effectuer un choix éclairé. En ce sens, ce document se veut un guide général dont l'objectif est d'accompagner les consommateurs dans leurs démarches visant à acheter ou à louer une automobile d'occasion. Il n'a aucune valeur juridique et ne peut, en aucun cas, remplacer le texte de la loi. Il répond à certaines questions d'ordre général :

- Quelles sont les obligations du commerçant ?
- Quels sont les droits du consommateur ?
- Quelles sont les précautions à prendre avant d'acheter ou louer à long terme une voiture d'occasion ?
- Quelles sont les garanties prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- Que faire si des problèmes se présentent après l'acquisition ou la location à long terme d'une automobile d'occasion ?

### **Obligations du commerçant**

- L'étiquette qui doit être apposée sur chaque véhicule fait partie du contrat et doit y être annexée. De plus, le commerçant doit remettre au consommateur, à sa demande, l'étiquette, une copie des contrats et tout autre document pertinent à la transaction, notamment les documents relatifs aux garanties et aux garanties supplémentaires.
- Dans une annonce ou dans son établissement, le prix annoncé par le commerçant est le prix de vente ou la valeur au détail lorsque l'automobile d'occasion est offerte en location à long terme. Ce prix comprend tous les frais à l'exception des taxes et ne peut être augmenté que si des produits ou des services sont ajoutés à votre demande.
- Seules les automobiles d'occasion disponibles et prêtes à la vente ou à la location à long terme peuvent faire l'objet d'une annonce publicitaire. Le commerçant doit indiquer la quantité d'automobiles disponibles au moment du placement publicitaire.

- Lorsqu'un commerçant annonce un lot d'automobiles d'occasion à vendre ou à louer à long terme, il doit indiquer en caractères aussi importants et visibles que tout autre prix ou valeur au détail annoncé, le prix le plus élevé demandé ou, si c'est le cas, la valeur au détail la plus élevée demandée. Aussi, il doit indiquer en caractères aussi importants et visibles que tout autre kilométrage annoncé, le kilométrage effectivement parcouru le plus élevé parmi les automobiles faisant partie du lot.
- Un commerçant ne peut utiliser, dans le cadre du commerce de véhicules d'occasion, des termes tels que « grossiste », « encan », les expressions « liquidation de saisie », « retours des fabricants automobiles », « directement du fabricant » ou des expressions ayant le même effet à moins qu'il ne puisse démontrer la véracité de ces représentations.

### **Vos droits**

- Le commerçant doit vous permettre de faire l'essai routier de tout véhicule d'occasion offert en vente ou en location à long terme, sauf s'il est vendu pour être reconstruit ou pour ses pièces. Pour vous prévaloir de ce droit, vous devez avoir en votre possession un permis de conduire valide.
- Vous avez le droit de faire inspecter le véhicule par un technicien de votre choix, situé à une distance raisonnable de la place d'affaires du commerçant. Pour ce faire, le commerçant ne peut exiger aucun frais et doit permettre que l'automobile soit conduite au lieu de l'inspection. À défaut de permettre que l'automobile soit conduite au lieu de l'inspection, le commerçant assume les frais de transport de l'automobile à ce lieu. N'oubliez pas de demander au mécanicien une estimation écrite des réparations requises, s'il y a lieu.

### **Avant d'acheter ou de louer à long terme**

- Tout d'abord, il est important de déterminer quel type d'automobile correspond le mieux à vos besoins, à vos goûts et à votre budget. Vous pouvez consulter les magazines ou les organismes de protection du consommateur spécialisés dans le secteur de l'automobile afin de connaître les marques de voitures qui peuvent vous convenir.
- Lors d'une visite chez un commerçant, faites-vous accompagner par quelqu'un qui s'y connaît en mécanique et examinez le véhicule en détail. Puisque cette personne n'est pas impliquée dans la transaction, elle découvrira peut-être des défauts qui vous auraient autrement échappé.
- Demandez le nom et le numéro de téléphone de l'ancien propriétaire ; c'est votre droit. Discutez avec lui de l'état de son ancienne voiture. Puisqu'il n'en est plus propriétaire, il n'a aucun intérêt à vous cacher les défauts possibles de l'automobile.
- L'étiquette apposée sur chaque automobile d'occasion vendue par un commerçant contient des informations précieuses, lisez-la bien.
- N'achetez jamais un véhicule d'occasion sans l'avoir essayé sur la route.

## Au moment de l'achat

- Négociez le prix tenant compte des défauts que vous avez découverts et du coût des réparations nécessaires pour rendre le véhicule en bon état.
- Si vous acceptez les conditions du commerçant, il signera en premier le contrat écrit avant de vous le remettre. Lisez-le bien. Avant de le signer, exigez que le vendeur inscrive au contrat ou sur l'étiquette toutes ses déclarations : les réparations effectuées sur le véhicule depuis qu'il en a la possession ou les réparations qu'il désire exclure de la garantie avec l'évaluation des coûts. N'oubliez pas que votre signature vous engage et qu'à moins d'une entente spécifique, vous ne profitez d'aucune période de réflexion pour annuler la transaction.
- L'étiquette et le contrat indiquent la garantie offerte par le commerçant. En vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, seuls les véhicules mis en marché\* depuis moins de cinq ans **et** ayant parcouru moins de 80 000 km bénéficient d'une garantie légale de bon fonctionnement incluant le coût des pièces et de la main-d'œuvre. La durée de cette garantie varie selon l'âge du véhicule et le nombre de kilomètres parcourus. Cependant, la loi permet au commerçant d'exclure de la garantie certains défauts spécifiques à la condition d'inscrire sur l'étiquette les réparations à faire et l'évaluation du coût pour les réparer.
- Demandez le manuel du propriétaire.

## Garanties légales

Moment de la mise en marché et kilométrage (premier des deux termes atteints)	Catégorie de véhicule	Garantie
2 ans ou moins / moins de 40 000 km	A	6 mois ou 10 000 km
3 ans ou moins / moins de 60 000 km	B	3 mois ou 5 000 km
5 ans ou moins / moins de 80 000 km	C	1 mois ou 1 700 km
Plus de 5 ans ou de 80 000 km	D	Aucune garantie

Lorsque l'automobile ne peut pas servir à l'usage auquel elle est normalement destinée ou si l'on découvre un vice caché, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit certains recours et ce, même si la garantie légale de bon fonctionnement ne s'applique pas aux véhicules de catégorie « D ». Il se peut aussi que le commerçant vous offre une garantie supplémentaire. Dans ce cas, renseignez-vous avant de signer.

## Après l'achat

- Contactez le bureau régional du fabricant de votre automobile et informez-le que vous en êtes dorénavant le propriétaire afin qu'il puisse vous joindre en cas de rappel par le fabricant.

## En cas de défauts

- Pendant toute la durée de la garantie légale, adressez-vous directement au vendeur du véhicule ; il est responsable des frais de remorquage et de réparations. Même si vous possédez une garantie supplémentaire, le vendeur reste responsable de tous ces frais et vous n'avez aucune franchise à payer (le « déductible »). La durée de validité de la garantie légale est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant a le véhicule en sa possession aux fins d'exécuter les réparations.
- Si une défaut survient pendant la durée de la garantie légale (automobiles de catégorie A, B ou C) et que vous n'arrivez pas à vous entendre avec le vendeur, vous avez trois ans pour poursuivre le commerçant à compter du moment où vous avez constaté la défaut. Agissez le plus rapidement possible.
- Si la garantie légale n'est plus valide, si le véhicule est de catégorie « D » ou si vous avez acheté une garantie supplémentaire, votre contrat de garantie vous indique les procédures à suivre. Pour obtenir des renseignements additionnels ou pour clarifier certains éléments, n'hésitez pas à communiquer avec la compagnie de garantie.
- Au moment de signer une autorisation de réparation, faites ajouter la mention que les travaux sont effectués en vertu de la garantie.
- En cas de problèmes (réparations retardées constamment ou refusées, mauvaise exécution du travail, etc.), envoyez au vendeur et, s'il y a lieu, à la compagnie de garantie, une lettre recommandée de mise en demeure, accompagnée, dans la mesure du possible, de l'estimation d'un mécanicien. Si la réponse est insatisfaisante, informez-vous auprès de l'un des organismes suivants : un bureau régional de l'OPC, l'APA, un club automobile ou la Cour des petites créances. Vous pouvez également consulter un avocat.

## Vos recours

- Si vous jugez que le remboursement des frais de réparation ou d'une partie du prix d'achat pourrait constituer une compensation adéquate, envisagez la possibilité d'intenter des poursuites devant la Cour des petites créances. Les frais sont raisonnables et les délais d'audience relativement courts. Si le coût des réparations excède largement 7 000 \$ ou si le véhicule, en raison de l'importance des défauts découverts, ne peut pas servir à son usage normal, des poursuites devant la Cour du Québec, avec représentation par un avocat, pourraient constituer la meilleure solution. Les délais y sont cependant plus longs. Dans ce cas, il est important de faire exécuter une évaluation par un mécanicien compétent et ce, le plus rapidement possible. Pour qu'un tribunal annule un contrat de vente, l'acheteur doit cesser immédiatement d'utiliser le véhicule et offrir de le remettre au vendeur.

## Transaction entre particuliers

- La *Loi sur la protection du consommateur* ne s'applique pas aux transactions réalisées entre particuliers. Dans ces cas, les recours prévus au *Code civil* s'appliquent. Un dépliant portant sur les transactions entre particuliers dans le domaine de l'automobile est disponible dans les bureaux régionaux de l'OPC.

## **ADRESSES UTILES**

**Association pour la protection des automobilistes (APA)**

[www.apa.ca](http://www.apa.ca)

**CAA - Québec (CAA)**

[www.caaquebec.com](http://www.caaquebec.com)

**Transport Canada**

[www.tc.gc.ca](http://www.tc.gc.ca)

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

## ANNEXE A

### CONTENU DE L'ÉTIQUETTE

Tiré de la *Loi sur la protection du consommateur*

Contenu

**156.** L'étiquette doit divulguer :

*a)* si l'automobile d'occasion est offerte en vente, son prix de vente, et, si elle est offerte en location à long terme, sa valeur au détail ;

*b)* 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 ;

*c)* l'année de fabrication attribuée au modèle par le fabricant, le numéro de série, la marque, le modèle ainsi que la cylindrée du moteur ;

*d)* le cas échéant, le fait que l'automobile a été utilisée comme taxi, automobile d'école de conduite, automobile de police, ambulance, automobile de location, automobile pour la clientèle ou démonstrateur, ainsi que l'identité de tout commerce ou de tout organisme public qui a été propriétaire ou qui a loué à long terme l'automobile ;

*e)* le cas échéant, toute réparation effectuée sur l'automobile d'occasion depuis que le commerçant est en possession de l'automobile ;

*f)* la catégorie prévue à l'article 160 ;

*g)* les caractéristiques de la garantie offerte par le commerçant ;

*h)* le fait qu'un certificat de vérification mécanique délivré en vertu du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) sera remis au consommateur lors de la signature du contrat ;

*i)* le fait que le commerçant doit, à la demande du consommateur, lui fournir le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire autre que le commerçant.

Pour l'application des paragraphes *b* et *d* du présent article, le commerçant peut s'appuyer sur une déclaration écrite du dernier propriétaire sauf s'il a des motifs raisonnables de croire qu'elle est fausse.

1978, c. 9, a. 156; 1986, c. 91, a. 665; 1987, c. 90, a. 3; 1991, c. 24, a. 6; 1999, c. 40, a. 234.

## ANNEXE B

### INSPECTION ET ESSAI ROUTIER DU VÉHICULE

#### L'EXAMEN DE LA VOITURE

- Examen attentif de l'extérieur de la carrosserie en plein jour.
- Recherche des bosses, de la rouille et de tout indice montrant que la carrosserie rouillée a été réparée. Un aimant vous aidera à localiser les endroits réparés, mais prenez garde de ne pas égratigner la peinture. Demandez au vendeur les raisons de la réparation.
- Vérification, sous la voiture, de l'état du châssis. Celui-ci est-il rouillé ou cassé ?
- Examen du système d'échappement en entier et localisation des fuites d'huile sur le moteur, sur la transmission ou sur l'intérieur des pneus.
- Vérification de l'état des vitres, des phares et des feux. Tournez la clé de contact et vérifiez si tous les témoins fonctionnent.
- Vérification de l'état des amortisseurs. Appuyez fortement sur chacun des coins de la voiture et relâchez. La voiture ne devrait pas rebondir plus de deux fois.
- Vérification à distance du niveau de la voiture. Si l'une des extrémités est basse, il peut y avoir un ressort cassé ou fatigué.
- Vérification de l'état des pneus. Notez si ces derniers sont tous du même type (radiaux, ceinturés d'acier, etc.). Vérifiez la présence et l'état du pneu de secours.
- Examen de la pédale des freins. Si celle-ci descend trop loin ou est spongieuse, cela indique que le système de freinage est probablement défectueux.
- Examen de l'intérieur et de l'état des sièges, du capitonnage et des ceintures de sécurité. Des sièges et des tapis particulièrement usés sont des signes d'un usage intensif.
- Vérification de l'état des courroies, des durites et de la batterie dans le compartiment moteur. Sortez les jauges à huile (moteur et transmission) et vérifiez le niveau et la propreté de l'huile.

## L'ESSAI ROUTIER

- Conduite du véhicule en ville et sur l'autoroute. Essayez les freins afin de vérifier s'ils ne tirent ni d'un côté ni de l'autre. Inquiétez-vous des vibrations dans le volant.
- Étude du fonctionnement du moteur au ralenti. Soyez attentif à tout bruit suspect ou vibration anormale.
- Vérification de l'embrayage dans le cas d'une voiture avec transmission manuelle. Celui-ci doit fonctionner doucement et sans bruit. Les changements de vitesse doivent s'effectuer sans grincement.
- Vérification des changements de vitesse dans le cas d'une voiture avec transmission automatique ; ils doivent se faire en douceur et vous ne devriez pas sentir de coups entre les changements.
- Analyse de l'état du moteur. Quand vous pouvez le faire en toute sécurité, mettez la transmission au neutre et appuyez sur la pédale d'accélérateur en regardant dans le rétroviseur. Si vous voyez de la fumée blanche ou bleue, le moteur peut avoir besoin de réparations majeures.
- Vérification de la puissance du moteur. Voir si la voiture monte les côtes allègrement et ne semble pas manquer de puissance.
- Examen de l'état du frein manuel. Peut-il retenir la voiture dans une côte ?
- Analyse de la combustion. Après votre essai, regardez, en faisant attention de ne pas vous brûler, l'extrémité du tuyau d'échappement. Un tuyau huileux indique des ennuis de moteur (surconsommation d'huile). Une coloration blanche ou brune indique une bonne combustion.

## ANNEXE C

### LETTRÉ-TYPE DE MISE EN DEMEURE

#### Défectuosité d'un véhicule d'occasion

(Conserver une copie et faites parvenir au commerçant par courrier recommandé.)

Sous toutes réserves

Lieu et date

Nom du responsable du commerce et son titre

Nom de l'entreprise vendeuse

Adresse complète

Ville (Québec) Code postal

Monsieur ou Madame,

Par la présente lettre, je tiens à vous aviser que je suis insatisfait(e) de l'état de fonctionnement du véhicule (marque, modèle, année, numéro de série) que j'ai acheté à votre commerce (raison sociale du commerce), le (date d'achat) au prix de \_\_\_\_\_ \$ et possédant la (les) garantie(s) suivante(s) : (mentionner les garanties légales et supplémentaires en vigueur). Le véhicule, dont l'odomètre indiquait, au moment de l'achat, \_\_\_\_\_ km (ou milles) et qui indique maintenant \_\_\_\_\_ km (ou milles) présente les défauts suivants : (énumérer les défauts, demander la réparation et annexer, dans la mesure du possible, le diagnostic d'un garagiste).

Je vous mets en demeure de réparer lesdits défauts sans aucuns frais de ma part. Au cas où les réparations ne seraient pas exécutées à ma satisfaction et dans un délai raisonnable, je me verrai au regret, sans autre délai ni avis de ma part, de faire (choisir l'une ou l'autre des possibilités suivantes : estimer ou exécuter) lesdites réparations par un autre garagiste et serai dans l'obligation d'exercer contre vous un recours en dommages-intérêts.

Je demande votre collaboration dans le règlement de cette affaire et je compte recevoir votre réponse dans un délai de sept (7) jours après réception de la présente lettre.

Recevez, Monsieur, Madame, mes salutations distinguées.

Signature

Nom en majuscule

Adresse complète

Téléphone (jour)