

**DOCUMENT DE DISCUSSION SUR UN PROJET DE RÈGLEMENT
PRIS AUX TERMES DE LA *LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES
PRATIQUES COMMERCIALES*
(*COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES
VÉHICULES AUTOMOBILES*)**

INTRODUCTION

Le gouvernement du Manitoba reconnaît que, pour la plupart des consommateurs, l'achat d'un véhicule constitue une opération très importante. La décision d'acheter ou de louer un véhicule neuf ou d'occasion est coûteuse, que le consommateur paie le véhicule tout de suite ou qu'il assume une obligation de longue durée pour en financer l'achat ou pour sa location. Le consommateur a non seulement l'obligation financière qui se rattache à la propriété du véhicule, mais aussi d'autres responsabilités, comme les frais d'entretien et de réparation. En plus de ces engagements financiers, il peut y avoir des problèmes non communiqués ou ignorés (actuels ou antérieurs), qui ont une incidence sur l'utilisation ou la valeur du véhicule.

La province du Manitoba est dotée de lois qui permettent de garantir que les opérations entre les entreprises et les consommateurs sont équitables et que les consommateurs sont protégés des actes ou affirmations trompeurs ou erronés dans le cours des affaires. La *Loi sur les pratiques commerciales*, décrite de façon plus complète dans la section I, interdit les pratiques trompeuses ou erronées. Ces exigences sont de nature générale et, jusqu'à récemment, elles ne visaient pas les opérations portant sur des objets ou des services précis. Bien que les exigences aient été très efficaces pour ce qui est de garantir le caractère équitable des opérations commerciales, certains doutes ont été exprimés quant à savoir si les opérations importantes ne devaient pas être encadrées par des règles plus précises pour mieux protéger les consommateurs.

Au printemps 2008, le gouvernement a adopté une modification à la *Loi sur les pratiques commerciales*, en vertu de laquelle le fait, pour le fournisseur, de ne pas communiquer certains renseignements au consommateur, lorsque l'opération concerne la vente ou la location d'un véhicule automobile, constitue une pratique commerciale déloyale. Les renseignements qui doivent être communiqués seront prévus dans un règlement et ils devront contenir, entre autres, les antécédents du véhicule et indiquer si le véhicule avait été déclaré comme étant de piètre qualité dans un autre ressort. Le règlement peut aussi préciser la manière dont les renseignements doivent être communiqués, et le moment auquel la communication doit avoir lieu.

Afin de pouvoir élaborer le règlement, le gouvernement aimerait obtenir vos commentaires et vos conseils sur toutes les exigences en matière de communication des renseignements dont devraient bénéficier les consommateurs avant de décider de

l'achat ou de la location à bail d'un véhicule automobile. Plus précisément, le présent document vise à consulter les Manitobains et les représentants des consommateurs et du secteur d'activités en ce qui concerne les dispositions précises sur la communication des renseignements pendant les opérations de vente ou de location de véhicules automobiles.

Nous voudrions avoir vos commentaires, en particulier sur les trois points suivants :

1. Le type de renseignements qui doivent être communiqués.
2. Le mode de communication.
3. Le moment auquel les renseignements doivent être communiqués.

Le document comporte deux grandes sections :

Section I : Elle décrit les exigences actuelles en ce qui concerne la communication des renseignements aux consommateurs et le transfert de propriété et de l'immatriculation des véhicules automobiles. Elle fournit également de brefs résumés sur un programme national d'arbitrage (le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada), et les lois américaines concernant les « véhicules de piètre qualité ».

Section II : Elle énonce certains des types de renseignements qui pourraient être soumis à une exigence de communication. Il est essentiel de noter que les points énumérés à titre d'exigences éventuelles en matière de communication ne sont présentés qu'à des fins de discussion. **La liste n'est ni complète ni finale.** Les commentaires reçus au cours du processus de consultation seront indispensables au parachèvement des exigences. Par conséquent, il est très important pour vous d'indiquer et d'expliquer votre position à l'égard de tout point de discussion. Vous êtes aussi invités à recommander d'éventuels points supplémentaires.

COMMENT FOURNIR VOS COMMENTAIRES :

Vous pouvez nous retourner le présent document avec vos réponses aux questions posées ou nous fournir vos commentaires écrits dans la forme qui convient à vos besoins. Votre réponse sera traitée en toute confidentialité.

Si, à tout moment, vous avez des questions au sujet du processus ou de la loi, ou si vous voulez rencontrer du personnel de l'Office de la protection du consommateur pour discuter de vos commentaires, vous pouvez communiquer avec Dan Vankriken en composant le 945-4311 ou, sans frais au Manitoba, le 1 800 782-0067, ou encore par courriel à l'adresse suivante : Daniel.Vankriken@gov.mb.ca.

Veillez transmettre vos réponses écrites par courriel, par télécopieur ou par la poste, à l'adresse suivante :

L'Office de la protection du consommateur
Consommation et Corporations
Finances Manitoba
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Télécopieur : 204 945-0728
Courriel : Daniel.VanKriken@gov.mb.ca

La date-limite pour des réponses a été changé au 12 juin, 2009.

Un résumé général des commentaires sera prêt environ trois semaines après la date limite prévue pour les réponses et pourra être consulté sur demande (veuillez consulter la dernière page du présent document afin d'obtenir des renseignements sur la façon d'obtenir un résumé). Le résumé relèvera les opinions et les recommandations, et le caractère confidentiel des renseignements fourni par les parties sera respecté.

Une autre consultation aura lieu auprès des intervenants pendant la rédaction du règlement. Il peut s'agir de rencontres publiques ou de rencontres individuelles avec des intervenants ou de réponses écrites aux exigences proposées.

SECTION I :

LOIS PROVINCIALES :

Les opérations concernant la vente ou la location de véhicules automobiles sont régies par deux grandes lois, savoir la *Loi sur les pratiques commerciales*, laquelle est appliquée par l'Office de la protection du consommateur du ministère des Finances, et la *Loi sur les conducteurs et sur les véhicules*, laquelle est appliquée par la Société d'assurance publique du Manitoba.

La *Loi sur les pratiques commerciales*

Selon la *Loi sur les pratiques commerciales* (la *LPC*), se livre à une pratique commerciale déloyale le fournisseur qui, selon le cas (par exemple, une entreprise qui vend ou qui loue des objets) fait ou dit quelque chose, s'il est raisonnable de s'attendre que son acte trompe le consommateur ou l'induit en erreur. Il est également interdit aux fournisseurs de faire des affirmations erronées. La *Loi* énumère un certain nombre d'actes qui pourraient être considérés comme des pratiques commerciales déloyales. Il s'agit, entre autres, des affirmations erronées sur les antécédents ou l'utilisation des objets, des affirmations trompeuses ou erronées quant aux normes, à la qualité, au style ou au modèle des objets et des affirmations selon lesquelles les objets sont neufs ou n'ont jamais été utilisés, alors que ce n'est pas le cas. Le recours, de la part du fournisseur, à une exagération, à une insinuation ou à une ambiguïté à l'égard d'un fait important, ou l'omission de divulguer un tel fait, relativement aux objets, constitue également une pratique commerciale déloyale. Par « fait important », on entend un renseignement important ou essentiel à l'utilisation ou à la propriété des objets. Par exemple, un fait important à l'égard de la vente d'une voiture serait l'exactitude de l'odomètre.

Il est important de noter que la *LPC* vise les opérations entre consommateurs et personnes faisant affaire (les fournisseurs). Par conséquent, elle ne s'applique pas aux opérations entre consommateurs (c.-à-d. aux ventes privées).

Il est essentiel de tenir compte de la norme de diligence que le fournisseur doit respecter pour s'assurer qu'il fournit des objets ou des services de manière équitable. Autrement dit, si le consommateur ou l'organisme de réglementation prétend qu'un fournisseur ne s'est pas conformé aux exigences de la *Loi*, que doit faire le fournisseur pour montrer qu'il s'est conformé? Dans le cas de la *LPC*, le fournisseur devra montrer qu'il a fait preuve d'une diligence raisonnable ou d'un soin raisonnable dans l'opération.

La diligence raisonnable s'apprécie selon chaque cas; autrement dit, vous devez tenir compte des faits et circonstances du cas particulier et poser, entre autres, les questions suivantes :

- Quelle est la gravité du préjudice éventuel?
- Quelle est la probabilité du préjudice?
- Quelle est la complexité de la situation?
- Quelles sont les normes sectorielles?
- À quel niveau de compétences s'attend-t-on du fournisseur?
- Y-a-t-il des aspects qui ne dépendent pas de la volonté du fournisseur?

Par exemple, si un consommateur croyant qu'une voiture est pleinement opérationnelle, en fait l'achat mais constate par la suite qu'une lumière clignote à l'intérieur, il pourrait dire qu'il a été trompé dans son achat. Toutefois, étant donné qu'il ne s'agit pas d'un problème grave, que cela n'a pas une incidence importante sur la valeur ou l'utilisation du véhicule et que le fournisseur peut raisonnablement ne pas avoir été au courant du problème, il serait difficile de faire valoir que le fournisseur s'est livré à une pratique commerciale déloyale.

Autre exemple : si un consommateur fait l'achat d'une voiture tout en ayant compris qu'elle était pleinement opérationnelle, mais constate très vite, par la suite, qu'elle avait besoin de réparations importantes, il pourrait dire qu'il a été trompé dans son achat. Si ces problèmes importants ont touché la valeur et l'utilisation du véhicule, et s'il y a aussi eu des problèmes que le fournisseur aurait raisonnablement dû connaître, on pourrait faire valoir qu'il y a eu une pratique commerciale déloyale.

Si le fournisseur s'est livré à une pratique commerciale déloyale, le consommateur dispose de plusieurs options pour s'attaquer au problème. Il peut porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur. Le personnel de l'Office fera enquête sur la plainte et, le cas échéant, tentera d'agir à titre de médiateur afin d'en arriver à un règlement volontaire du litige. Si les parties ne peuvent s'entendre sur un règlement volontaire, le consommateur peut procéder à un règlement officiel et exécutoire en déposant un exposé de la demande devant le tribunal. Si le tribunal conclut que, dans cette matière civile, le fournisseur a violé la *Loi*, le tribunal peut :

1. accorder des dommages-intérêts au consommateur pour les pertes subies par ce dernier;
2. résoudre l'opération;
3. enjoindre au fournisseur, au moyen d'une injonction, de cesser de commettre la pratique;
4. ordonner au fournisseur de rembourser tout ou partie du montant versé par le consommateur;
5. décharger le consommateur de l'obligation de payer tout montant restant au fournisseur;
6. ordonner au fournisseur d'exécuter le contrat;
7. accorder toute autre réparation qu'il estime indiquée.

Bien que les recours judiciaires offerts dans le cadre de la *LPC* fournissent au consommateur toute une gamme de possibilités pour corriger le préjudice créé par la pratique commerciale déloyale, il est à craindre que le consommateur n'ait ni le temps ni l'argent nécessaires pour poursuivre une entreprise avec succès dans bon nombre de cas.

En plus des recours dont dispose le consommateur, la *LPC* prévoit également que le fournisseur peut être poursuivi pour ne pas avoir respecté la loi et, s'il est déclaré coupable, il est rendu passible d'une peine d'amende et d'une peine d'emprisonnement, ou l'une de ces peines. Il est probable qu'il y ait de telles poursuites, et elles ont lieu effectivement. Par exemple, si, pendant qu'il enquête sur une plainte, l'Office de la protection du consommateur trouve des éléments de preuve irréfutables d'une grave violation de la loi, il transmet les résultats de l'enquête au ministère de la Justice pour une éventuelle poursuite. S'il est déclaré coupable d'une première infraction, le particulier peut se voir infliger une amende maximale de 25 000 \$ et un emprisonnement maximal de 12 mois, ou l'une de ces peines. Le particulier déclaré coupable en cas de récidive peut se voir infliger une amende maximale de 100 000 \$ et un emprisonnement maximal de 36 mois, ou l'une de ces peines. Si le fournisseur est une corporation, il peut se voir infliger une amende maximale de 100 000 \$ et en cas de récidive, une amende maximale de 1 000 000 \$.

La *Loi sur les pratiques commerciales* peut être consultée à l'adresse suivante :

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/b120f.php>

Les modifications apportées à la *LPC*, et qui ont ajouté des dispositions sur la communication de renseignements concernant les véhicules, peuvent être consultées à l'adresse suivante :

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2008/c03008f.php>

La *Loi sur les conducteurs et les véhicules*

La *Loi sur les conducteurs et les véhicules* énonce des exigences pour la délivrance des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules au Manitoba, ainsi que pour l'utilisation, à l'intention des commerçants et des vendeurs de véhicules automobiles. La *Loi sur les conducteurs et les véhicules* exige des commerçants¹ et des vendeurs² qu'ils

¹ « **commerçant** » Au sens de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, s'entend d'une « personne qui, soit à son propre compte, soit à titre de représentant :

- a) achète des véhicules automobiles ou des remorques;
- b) vend des véhicules automobiles ou des remorques, qu'il les loue ou non;
- c) achète et vend des véhicules automobiles ou des remorques, qu'il les loue ou non. ».

² « **vendeur** » Au sens de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, s'entend d'une « personne travaillant pour un commerçant, notamment à titre d'employée, et chargée d'acheter et de vendre des véhicules automobiles ou des remorques, ou de négocier des accords concernant l'achat et la vente de véhicules automobiles ou de remorques, pour le compte du commerçant. ».

soient titulaires d'un permis valide délivré par le registraire des véhicules automobiles [articles 96(1) et 96(2)] et qu'ils donnent au registraire le pouvoir de refuser de délivrer, de renouveler, de suspendre ou d'annuler les permis des commerçants et des vendeurs si, selon leur conduite antérieure, il y a des motifs raisonnables de croire que le commerçant ou le vendeur n'exerceront pas leurs fonctions conformément à la loi ou en toute probité et honnêteté [articles 99(1) et 99(2)].

Le *Règlement sur les commerçants, les vendeurs et les récupérateurs*, pris aux termes de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, énonce des exigences et des conditions supplémentaires d'exploitation qui s'imposent aux commerçants et aux vendeurs de véhicules automobiles désireux de conserver leurs permis. Les commerçants de véhicules automobiles sont tenus, conformément à l'article 33 du *Règlement sur les commerçants, les vendeurs et les récupérateurs*, de s'assurer que tous les véhicules automobiles fassent l'objet d'une inspection, conformément aux règlements applicables avant la conclusion de l'acte de vente ou de location, et que les acheteurs de véhicules se voient remettre un original du certificat d'inspection. Bien qu'il soit exigé que les véhicules fassent l'objet d'une inspection avant la conclusion de l'acte de vente ou de location, il n'est pas exigé que leur état soit déclaré satisfaisant à la suite de l'inspection. Si un véhicule est déclaré non conforme à la suite de l'inspection, le certificat d'inspection est exigé pour aviser de la non-conformité et pour indiquer les éléments qui ne sont pas conformes aux normes de sécurité applicables. Le paragraphe 107(2) de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* confère au registraire des véhicules automobiles l'autorité de prendre des mesures correctives à l'encontre des commerçants qui déposent des certificats d'inspection dans lesquels l'état du véhicule n'est pas énoncé de façon correcte. Aux termes de cet article, les commerçants sont tenus de rendre le véhicule automobile conforme au certificat d'inspection. De plus, l'article 108 exige des commerçants qu'ils produisent pour une inspection, dans une station d'inspection choisie par le registraire, tout véhicule dont ils sont propriétaires, lorsqu'ils y sont contraints par le registraire.

Actes de transfert de propriété :

Les actes de transfert de propriété sont exigés dans le cadre du processus d'immatriculation des véhicules au Manitoba. La partie 5 du *Règlement sur l'immatriculation des véhicules* énonce des dispositions concernant les actes de transfert de propriété. Les actes de transfert de propriété revêtent la forme exigée par le registraire des véhicules automobiles. Ces actes ont pour principal objet de vérifier le compteur kilométrique du véhicule au moment du transfert et d'aider à protéger les consommateurs contre sa modification frauduleuse. Les actes de transfert de propriété permettent de garantir, dans une certaine mesure, que le véhicule est acheté auprès d'une personne qui est autorisée à le vendre. Ils indiquent aussi si le véhicule a été déclaré une perte totale, ainsi que son statut d'inspection (par ex., la date à laquelle

l'inspection expire ou si une inspection est nécessaire avant l'immatriculation par le nouveau propriétaire.

Les actes de transfert de propriété doivent contenir certains renseignements, notamment :

- une description du véhicule,
- son numéro de série,
- le nom de tous les propriétaires qui ont le droit de transférer la propriété du véhicule,
- la lecture du compteur kilométrique,
- le nom de l'acheteur,
- la date du transfert,
- l'état du véhicule quant à savoir s'il a déjà été déclaré perte totale (par exemple, réparable – remis à neuf, ou irréparable).

Le vendeur doit signer la déclaration en ce qui concerne l'exactitude de la lecture du compteur kilométrique. L'acheteur est aussi avisé que le gouvernement ne garantit pas le caractère exact et complet des renseignements qui figurent dans les actes de transfert de propriété et que les vérifications et recherches habituelles à l'égard du véhicule devraient être faites, notamment sur l'existence de privilèges.

Le registraire a le pouvoir discrétionnaire d'accepter des actes de transfert de propriété incomplets si les renseignements exigés sont fournis par d'autres moyens. Le pouvoir discrétionnaire est nécessaire du fait que les véhicules importés des États-Unis ou d'ailleurs au Canada, ainsi que les véhicules neufs non immatriculés, sont parfois dépourvus d'actes de transfert de propriété.

Inspections:

En plus des actes de transfert de propriété, il faut un certificat d'inspection attestant que le véhicule respecte les normes de sécurité applicables pour faire immatriculer un véhicule au Manitoba. Il existe deux règlements auxquels les véhicules sont censés se conformer avant d'être admissibles à l'immatriculation; ce sont le *Règlement sur l'inspection périodique et obligatoire des véhicules*, pris en vertu du *Code de la route* et le *Règlement sur l'inspection des véhicules à des fins d'immatriculation* pris en vertu de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Le *Règlement sur l'inspection périodique et obligatoire des véhicules* impose l'inspection périodique des véhicules qui ne sont généralement pas utilisés, achetés ou loués dans le cadre d'une opération commerciale, par ex., les gros camions, les véhicules tracteurs, les remorques avec un poids nominal brut de 4 500 kilogrammes ou plus, et les autobus dotés d'une capacité de 11 places assises ou plus.

Le *Règlement sur l'inspection des véhicules à des fins d'immatriculation* exige que tous les propriétaires de véhicules qui se sont pas assujettis au *Règlement sur l'inspection périodique et obligatoires des véhicules* déposent un certificat d'inspection valide auprès du registraire des véhicules automobiles qui énonce que le véhicule est conforme aux normes de sécurité, et ce, pour que l'immatriculation soit délivrée. Le certificat d'inspection doit également énoncer que le véhicule est conforme aux normes de sécurité au plus un an avant la date de la présentation de la demande d'immatriculation. Les véhicules qui sont immatriculés au nom d'une personne qui demande le renouvellement de l'immatriculation, les véhicules qui sont transférés à un conjoint ou conjoint de fait, à un enfant ou au père ou à la mère, les véhicules obtenus par un bénéficiaire d'une succession et les véhicules neufs, au sens du *Règlement sur les commerçants, les vendeurs et les récupérateurs*, ne sont pas assujettis à l'exigence relative à l'inspection.

Toutes les inspections de véhicules au Manitoba doivent être effectuées par un mécanicien qualifié dans une station d'inspection autorisée. Le *Règlement sur les opérateurs de stations d'inspection et les mécaniciens qualifiés*, pris en application de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, exige que tous les mécaniciens qualifiés³ qui effectuent des inspections de véhicules soient titulaires d'un permis de mécanicien qualifié valide. Il exige également que tous les opérateurs de stations d'inspection des véhicules⁴ soient titulaires d'un permis d'exploitation d'une station d'inspection valide. Le registraire des véhicules automobiles peut refuser de délivrer ou de renouveler un permis de mécanicien qualifié, en suspendre ou en annuler un si, selon la conduite antérieure du mécanicien, il existe des motifs raisonnables de croire qu'il ne se conduira pas de façon honnête et conformément à la loi, ou si le mécanicien est inapte à effectuer les inspections ou a fait de fausses déclarations dans les formules de certificat d'inspection ou dans des certificats d'inspection. L'administrateur peut refuser de délivrer ou de renouveler un permis de mécanicien qualifié, en suspendre ou en annuler un si, selon la conduite antérieure de l'opérateur de station d'inspection, il existe des motifs raisonnables de croire que l'opérateur de station d'inspection ne se conduira pas de façon honnête et conformément à la loi, s'il est inapte à exploiter une station d'inspection ou si matériel et les installations de l'opérateur de station d'inspection sont impropres aux travaux d'inspection ou s'il a fait de fausses déclarations dans les formules de certificat d'inspection ou dans des certificats d'inspection.

³ « **mécanicien qualifié** » Au sens du *Règlement sur les opérateurs de stations d'inspection et les mécaniciens qualifiés*, s'entend d'une « personne qui, sous le régime d'un règlement sur les inspections :

- a) inspecte des véhicules;
- b) inscrit sur les formules de certificat d'inspection les éléments qui ne répondent pas aux normes de sécurité;
- c) délivre des certificats ou des autocollants d'inspection pour des véhicules. ».

⁴ « **station d'inspection** » Au sens du *Règlement sur les opérateurs de stations d'inspection et les mécaniciens qualifiés*, s'entend d'une « installation servant à l'inspection des véhicules et à la délivrance de certificats ou d'autocollants d'inspection sous le régime d'un règlement sur les inspections. ».

Pour garantir le respect des lois et règlements applicables, les stations d'inspection et les mécaniciens qualifiés font l'objet d'une vérification au moins une fois l'an, par la Direction des Normes et inspection des véhicules de la Société d'assurance publique du Manitoba. Si des violations sont décelées, la Direction des Normes et inspection des véhicules peut publier un rapport de vérification qui énonce tous les éléments non conformes et donner un avertissement sur les incidences éventuelles de tout défaut de se conformer. Pour des infractions plus graves, la Direction des Normes et inspection des véhicules peut exiger une réinscription obligatoire à la formation, une suspension provisoire du permis ou une annulation du permis.

La Direction des Normes et inspection des véhicules enquête aussi sur des plaintes de consommateurs à l'encontre de stations d'inspection et de mécaniciens. Dans les cas où l'enquête révèle que la plainte de consommateur est valide, les consommateurs peuvent chercher à obtenir réparation auprès des tribunaux. L'administrateur du programme d'inspection n'a pas l'autorité législative pour exiger que les opérateurs de stations d'inspection ou les mécaniciens indemnisent les consommateurs. La Direction des Normes et inspection des véhicules reçoit quelque 200 plaintes de consommateurs par année.

Le processus d'inspection, de vérification et de traitement des plaintes de consommateurs qui s'applique aux stations d'inspection et aux mécaniciens qualifiés vise aussi les commerçants de véhicules automobiles.

Véhicules automobiles réparables, irréparables ou déclarés pertes totales :

Les véhicules déclarés pertes totales doivent également être conformes au *Règlement sur les véhicules automobiles réparables, irréparables ou déclarés pertes totales*, pris en application de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*. Le *Règlement sur les véhicules automobiles réparables, irréparables ou déclarés pertes totales* exige que tous les véhicules déclarés pertes totales et qui sont désignés comme étant réparables fassent l'objet d'une inspection de la carrosserie et se voir délivrer un certificat d'inspection de l'intégralité de la carrosserie avant d'être inspectés afin de déterminer s'ils sont conformes aux normes de sécurité aux termes du *Règlement sur l'inspection périodique et obligatoire des véhicules* ou du *Règlement sur l'inspection des véhicules à des fins d'immatriculation*. La *Loi sur les conducteurs et les véhicules* interdit que les véhicules qui sont désignés comme étant irréparables soient immatriculés ou qu'ils soient utilisés sur la route.

Les lois et règlements énoncés ci-dessus peuvent être consultés aux adresses suivantes :

Loi sur les conducteurs et les véhicules :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/d104f.php>

Règlement sur les commerçants, les vendeurs et les récupérateurs :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/d104-040.06.pdf>

Règlement sur l'immatriculation des véhicules :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/d104-057.06.pdf>

Règlement sur l'inspection périodique et obligatoire des véhicules :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/h060-076.94.pdf>

Règlement sur l'inspection des véhicules à des fins d'immatriculation :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/d104-045.06.pdf>

Règlement sur les véhicules automobiles réparables, irréparables ou déclarés pertes totales :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/d104-041.06.pdf>

Règlement sur les opérateurs de stations d'inspection et les mécaniciens qualifiés :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/d104-058.06.pdf>

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) a été élaboré en 1994 pour aider les consommateurs à régler les plaintes déposées à l'encontre de fabricants de véhicules et de camions. Le programme est financé par les constructeurs de véhicules et est régi par un conseil d'administration composé de représentants des gouvernements provinciaux, de constructeurs et de distributeurs d'automobiles, de l'Association des consommateurs du Canada et de commerçants. Il est important de noter que le programme traite des désaccords entre les consommateurs et les fabricants de véhicules et non pas des désaccords qui opposent seulement les consommateurs et les commerçants. La participation des fabricants au PAVAC est volontaire, mais la plupart des fabricants y participent.

Le PAVAC englobe les automobiles, les camions légers, les véhicules utilitaires sport et les camionnettes qui sont achetés ou loués au Canada. Peu importe le lieu au Canada où le véhicule a été acheté ou loué. Le véhicule doit être un modèle des quatre dernières années, il ne peut avoir parcouru plus de 160 000 kilomètres et il ne peut pas être utilisé principalement à des fins commerciales. Pour bénéficier de l'admissibilité, il faut que le désaccord porte sur l'application ou sur l'interprétation de la garantie de véhicule neuf du fabricant comme elle s'applique au véhicule en cause ou qu'il existe un défaut de fabrication au moment de l'assemblage du véhicule ou dans les matériaux.

Si un consommateur a un différend avec le fabricant de son véhicule, il peut présenter une demande au PAVAC en vue d'obtenir de l'aide pour régler le problème. Le consommateur n'a pas à déboursier d'argent pour le service. Lorsque le consommateur présente une demande d'arbitrage, un arbitre indépendant nommé par le programme tiendra une audience et examinera les renseignements fournis par les deux parties. Le cas échéant, l'arbitre peut ordonner qu'une inspection technique soit effectuée pour établir si le véhicule est défectueux. La décision rendue par l'arbitre est exécutoire et, conformément au processus, le consommateur convient également de ne pas donner suite à la question en portant l'affaire devant un tribunal (sauf pour des motifs limités).

Les arbitres du PAVAC peuvent rendre un certain nombre de décisions différentes, dont des ordonnances enjoignant au fabricant de faire ce qui suit :

- réparer le véhicule,
- le racheter,
- rembourser au consommateur les coûts des réparations déjà effectuées,
- rembourser au consommateur les menues dépenses qu'il a engagées.

L'arbitre peut également décider que le fabricant n'est pas responsable des réclamations faites par le consommateur ou que le programme n'a pas compétence pour entendre l'affaire.

Le site Web du PAVAC contient des renseignements plus détaillés sur le processus d'arbitrage. Le site contient également des statistiques sur l'issue des arbitrages qui ont eu lieu au cours des années antérieures. De plus, pour ce qui est des décisions rendues au cours des dernières années, vous avez accès aux renseignements sur les sentences arbitrales concernant les véhicules. Les renseignements énoncent le nom du fabricant, l'année et le modèle du véhicule, la(les plainte(s) déposée(s) et le recours. Le public peut aussi faire une recherche sur le site du PAVAC et établir si un véhicule précis, comme il est identifié par le numéro d'identification de véhicule, a fait l'objet d'un rachat du fabricant ordonné par le PAVAC.

Le problème que présente le PAVAC tient au fait qu'il n'est pas bien annoncé et que bon nombre de consommateurs ne connaissent donc pas le processus, ou ne s'en servent pas. Par ailleurs, la décision obligatoire peut être de renvoyer le véhicule au fabricant pour d'autres réparations, alors que le consommateur ne veut peut-être plus rien savoir du véhicule.

Le site Web du PAVAC est <http://camvap.ca/>

Lois américaines « anticitron »

L'ensemble des cinquante États américains se sont dotés de ce que l'on appelle les « lois anticitron ». Ces lois diffèrent d'un État à l'autre mais, en règle générale, elles

prévoient que, si un consommateur achète un véhicule qui présente des problèmes majeurs touchant sa valeur, son utilisation ou sa sécurité, et que des tentatives répétées ont été faites afin de le réparer (généralement, au moins quatre tentatives), le fabricant peut être tenu de racheter ou de remplacer le véhicule. Si une ordonnance de ce genre est rendue, le véhicule est désigné comme un « citron ».

La protection offerte par les lois anticitron diffère d'un État à l'autre. Par exemple, celle du Dakota du Nord protège contre les ententes de location, ce qui n'est pas le cas en Oklahoma. Le Minnesota inclut les véhicules usagés, ce qui n'est pas le cas du Missouri. Au Maryland, la protection de la loi anticitron prend fin après 15 000 milles (24 000 km) parcourus ou, au plus tard, 15 mois après que le consommateur a pris possession du véhicule. Au Dakota du Sud, la protection prend fin après 12 000 milles (19 000 km) parcourus ou, au plus tard, après un an.

Habituellement, le processus pour déterminer si le fabricant doit remplacer ou rembourser le véhicule passe par un arbitrage. Par exemple, au Montana, un consommateur qui a éprouvé des problèmes répétés avec son véhicule peut demander de l'aide à l'Office of Consumer Protection pour régler le problème. Le processus commence par une tentative de médiation. En cas d'échec, et si le consommateur entend poursuivre jusqu'en arbitrage, il est tenu de verser des droits de 150 \$. L'arbitrage dure habituellement plusieurs mois. Comme chaque loi anticitron est propre à un État en particulier, les consommateurs sont tenus de poursuivre l'action dans l'État où le véhicule a été acheté. Par exemple, le consommateur qui a acheté un véhicule en Floride et qui est ensuite allé vivre en Californie devrait poursuivre l'action en Floride.

Les dispositions des lois anticitron peuvent être avantageuses pour les consommateurs qui ont acheté un véhicule défectueux. Toutefois, la désignation de « citron » peut ne pas fournir une protection identique aux consommateurs subséquents. Aux États-Unis, on connaît un grand problème, savoir le « blanchiment » de ces « citrons » : un véhicule peut avoir été racheté par le fabricant, puis revendu à un autre consommateur, sans qu'il n'y ait eu de communication de tous les défauts ou antécédents du véhicule. Dans une certaine mesure, on peut éviter le blanchiment des citrons par le marquage du titre. Par exemple, en Ohio, après le rachat d'un véhicule, le fabricant doit indiquer sur le titre qu'il s'agit d'un citron, avertir l'acheteur en lui donnant la liste des défauts avant la vente, et fournir une garantie d'un an à cet acheteur. Toutefois, il n'y a que 19 États qui exigent le marquage du titre avec la désignation de « citron ». De ce fait, le véhicule dont le titre est ainsi marqué en Ohio peut être acheté dans cet État, puis immatriculé dans un autre État qui n'a pas cette exigence. Le véhicule est alors vendu à un acheteur de bonne foi, avec un titre non marqué.

Il existe des entreprises qui, moyennant paiement, fournissent des renseignements sur les antécédents des véhicules.

Une grande quantité de renseignements existe sur Internet à propos des lois anticitron, dont les descriptions des garanties dans les divers États.

L'importation de véhicules au Manitoba

Différentes exigences fédérales et provinciales régissent l'importation de véhicules dans la province. En général, ces exigences portent sur les caractéristiques de sécurité, les renseignements relatifs à la propriété, les droits, les taxes, etc. Les renseignements sur les antécédents du véhicule, par exemple, s'il a été désigné comme un citron aux États-Unis, ne sont pas saisis au cours du processus d'importation.

Le Registraire des véhicules importés tient un site Web où sont précisées ces différentes exigences : www.riv.ca.

SECTION II : OBLIGATIONS DE DIVULGATION ÉVENTUELLES

Comme il a été signalé à la section I, les exigences actuelles de la *LPC* sont de nature générale et prévoient que, dans les opérations commerciales, le fournisseur ne doit pas faire de déclarations trompeuses ou erronées et est tenu de divulguer les faits importants aux consommateurs éventuels. Le règlement préconisé pourrait énoncer des exigences plus spécifiques. Voici des points de divulgation que nous vous demandons d'examiner. Si ces points vous préoccupent ou si vous recommanderiez d'en ajouter à la liste, vous pouvez l'indiquer. Comme il a déjà été dit, les explications que vous pouvez donner vont beaucoup servir. Par exemple, si vous estimez qu'un point devrait, ou ne devrait pas, figurer sur la liste, veuillez motiver votre recommandation. Ne nous sentez pas limité par l'espace prévu pour les commentaires. N'hésitez pas à ajouter autant d'information qu'il le faut pour justifier votre avis.

SOUVENEZ-VOUS QUE CES LISTES VISENT À DONNER DES IDÉES EN VUE DE POURSUIVRE LA RÉFLEXION.

LES POINTS QUI FIGURENT SUR LA LISTE NE SONT NI FINAUX NI EXHAUSTIFS.

La relation entre le fournisseur le consommateur comporte quatre grandes étapes au moment où les renseignements sont donnés au consommateur :

1. Dans le cadre d'un avis public par l'entremise de la publicité en général – Ceci inclut les publicités dans les circulaires, les journaux, les annonces classées, à la télévision ou à la radio, sur les babillards et les affiches sur les autobus.
2. Dans les renseignements fournis aux consommateurs qui se rendent chez un concessionnaire ou qui manifestent un intérêt pour un véhicule précis – Ceci inclut les fiches de renseignements individuelles ou les affiches sur des véhicules spécifiques.
3. Au moment où la location ou l'achat a lieu – Cela viserait, par exemple, le contrat qui est présenté au consommateur pour qu'il l'examine.

Question 1 – Publicité en général :

La loi actuelle énonce des exigences sur la divulgation de certains renseignements concernant le coût du crédit dans les publicités, comme le taux annuel de pourcentage (TAP), le prix au comptant, la durée du bail, etc. La loi prévue devrait-elle imposer des points de divulgation supplémentaires dans les publicités? Voici certains exemples à examiner :

- Si la publicité indique un prix pour le véhicule, celui-ci devrait comprendre la somme que le consommateur aurait à payer, plus tous les autres frais liés à

- Si la publicité est pour un véhicule qui a été antérieurement loué ou utilisé comme véhicule de location, de services d'urgence ou de police, ou comme taxi ou limousine, ou pour des courses organisées, elle doit divulguer l'utilisation antérieure.
- Les publicités ne peuvent pas indiquer le prix d'un véhicule, sauf si le véhicule est disponible auprès du fournisseur pendant la période où la publicité s'applique.
- Si la publicité indique le prix d'un véhicule et que le nombre de véhicules à ce prix soit limité, elle doit préciser le nombre de véhicules disponibles.
- Si la publicité indique qu'une garantie prolongée est remise à l'achat, elle doit préciser la durée de la garantie et le montant maximal des réclamations, le cas échéant.

Commentaires ou suggestions :

Question 2 – Quels renseignements relatifs à un véhicule particulier doivent être divulgués au consommateur éventuel, avant toute discussion ou négociation? Par exemple, si un consommateur manifeste de l'intérêt pour un véhicule précis, quels renseignements devraient lui être fournis?

Voici quelques exemples :

- Le véhicule a-t-il déjà été immatriculé, vendu ou loué dans un autre ressort? Dans l'affirmative, quand et où?
- Le véhicule est-il admissible au PAVAC?
- Le véhicule a-t-il fait l'objet d'un rachat dans le cadre du PAVAC?
- Quel est l'historique des réparations sur le véhicule?
- Si l'historique des réparations doit être divulgué, devrait-il comprendre chacune des réparations ou se limiter aux réparations importantes, par ex., les réparations dont la valeur monétaire est supérieure à un certain montant? Le cas échéant, quels sont la valeur monétaire et le type des réparations qui doivent être divulgués? Devrait-il y avoir un délai, par ex., les réparations effectuées au cours des X dernières années?
- Le véhicule a-t-il été utilisé à l'une des fins suivantes?
 1. comme véhicule faisant partie d'un parc
 2. comme véhicule loué ou de location
 3. comme taxi ou comme limousine
 4. comme voiture de police ou comme véhicule de services d'urgence
 5. pour des courses organisées.
- Des étiquettes ou des autocollants ont-ils été apposés sur le véhicule en ce qui concerne des pièces ou des composantes qui ont été ajoutées au modèle de base?
- Le véhicule a-t-il subi des dommages causés par un incendie ou une inondation?
- Le véhicule a-t-il subi des dommages structurels?
- Le compteur kilométrique a-t-il été remplacé ou réparé? Le compteur kilométrique est-il exact?
- Parmi les dispositifs suivants, y en a-t-il qui sont manquants, défectueux ou non fonctionnels?
 - Sacs gonflables

- Système de freinage antiblocage.
 - D'autres dispositifs devraient-ils être inclus?
- Le véhicule présente-t-il des défaillances qui exigent une réparation dans les éléments suivants?
- le moteur, la boîte de vitesses ou le groupe motopropulseur
 - le berceau moteur ou la suspension
 - le système informatique
 - le système électrique
 - le système d'alimentation en carburant
 - la climatisation.
- Le numéro de série ou le numéro d'identification du véhicule, la marque et le modèle
- Le prix auquel le véhicule est offert en vente, y compris les accessoires et les éléments facultatifs qui y sont fixés physiquement et tous les frais de transport, avant remise ou d'inspection.
- Les renseignements exigés dans la présente question devraient-ils être fournis au consommateur :
1. Sur demande, dans une fiche de renseignements
 2. Sur une fiche apposée sur chaque véhicule
 3. Par un autre moyen.

Commentaires ou suggestions :

Question 3 – Quels renseignements doivent figurer dans chaque contrat conclu entre un consommateur et un fournisseur, pour la vente ou la location d'un véhicule? Veuillez prendre note que la partie II de la *Loi sur la protection du consommateur* précise les renseignements exigés pour les contrats de crédit, c.-à-d. les conditions relatives au financement du véhicule.

Voici quelques exemples pour tous les véhicules :

- Le nom et l'adresse de l'acheteur
- Le nom et l'adresse du fournisseur
- Si le fournisseur est un commerçant au sens de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, le numéro de permis du commerçant
- La date de la vente
- La date de remise du véhicule
- La couleur du véhicule
- Le type de carrosserie
- Le numéro d'identification du véhicule
- La distance totale au compteur kilométrique
- Si le compteur kilométrique est brisé, défectueux, a été falsifié ou s'il compte en milles
- Si le véhicule a été endommagé par un incendie ou une inondation
- Si des dommages structurels ont été causés au véhicule
- Si le véhicule exige des réparations sur des composantes majeures, comme le moteur, la boîte de vitesse, le système électrique, la climatisation, etc.
- Une liste détaillée de toutes les réparations que le fournisseur a faites ou fera sur le véhicule, ainsi que le coût des réparations

- Toute différence importante entre le véhicule automobile et les spécifications de production d'origine ou celles indiquées dans des annonces publicitaires
- Le prix de détail suggéré par le fabricant, à l'exception du prix des équipements et options supplémentaires
- Une liste détaillée des frais que l'acheteur est tenu de payer, y compris les frais de transport, de remise, de documentation, d'administration, etc.
- Une liste des incitatifs, par exemples les programmes d'entretien, que le fournisseur a convenu de fournir sans frais, et la valeur de détail de chaque article
- Le prix de vente total, y compris tous les droits et frais
- Le versement initial ou l'acompte, le cas échéant
- Une liste de tous les autres frais que le consommateur aura à payer au moment de la remise
- Une déclaration précisant si le véhicule est admissible au PAVAC
- Si le véhicule est admissible au PAVAC, une brochure ou une fiche de renseignements décrivant comment le consommateur peut avoir accès au processus du PAVAC
- Des renseignements détaillés sur les garanties prolongées, le consommateur les achète
- Des renseignements détaillés sur les programmes d'entretien, le cas échéant
- Un énoncé avisant le consommateur de lire l'intégralité du contrat
- Un énoncé avisant le consommateur que la vente est finale ou, si elle ne l'est pas, l'informant des conditions pour modifier ou annuler le contrat
- Un énoncé fournissant le nom et les coordonnées de l'Office de la protection du consommateur, advenant que le consommateur ait des questions ou de préoccupations au sujet de l'opération

Parmi les exigences supplémentaires éventuelles, citons :

- Un contrat distinct doit être fait pour chaque véhicule loué ou acheté

- Les lignes restées en blanc dans le contrat doivent porter la mention « nul » et être paraphées par le consommateur
- Le consommateur doit recevoir une copie du contrat immédiatement après l'avoir signé

Question 4 : Existe-t-il d'autres types de renseignements qui doivent être divulgués ou existe-t-il d'autres moments où le fournisseur devrait divulguer certains renseignements à un consommateur? Par exemple, devrait-il exister des obligations de divulgation pour les objets et services directement liés, comme les garanties prolongées ou les programmes d'entretien? Dans l'affirmative, quelles sont vos recommandations en ce qui concerne le moment et la manière de divulguer ces renseignements?

Commentaires ou suggestions :

COMMENT FOURNIR VOS COMMENTAIRES :

Vous pouvez nous retourner le présent document avec vos réponses aux questions posées ou nous fournir vos commentaires écrits dans la forme qui convient à vos besoins. Votre réponse sera traitée en toute confidentialité.

Si, à tout moment, vous avez des questions au sujet du processus ou de la loi, ou si vous voulez rencontrer du personnel de l'Office de la protection du consommateur pour discuter de vos commentaires, vous pouvez communiquer avec Dan Vankriken en composant le 204 945-4311 ou, sans frais au Manitoba, le 1 800 782-0067, ou encore par courriel à l'adresse suivante : Daniel.Vankriken@gov.mb.ca.

Veillez transmettre vos réponses écrites par courriel, par télécopieur ou par la poste, à l'adresse suivante :

L'Office de la protection du consommateur
Consommation et Corporations
Finances Manitoba
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Télécopieur : 204 945-0728
Courriel : Daniel.Vankriken@gov.mb.ca

La date-limite pour des réponses a été changé au 12 juin, 2009.

Un résumé général des commentaires sera prêt environ trois semaines après la date limite prévue pour les réponses et pourra être consulté sur demande. Le résumé relèvera les opinions et les recommandations, et le caractère confidentiel des renseignements fourni par les parties sera respecté.

Si vous souhaitez recevoir une copie du résumé, veuillez fournir les renseignements suivants :

Nom : _____

Adresse (courriel ou adresse municipale) :

Une autre consultation aura lieu auprès des intervenants pendant la rédaction du règlement. Il peut s'agir de rencontres publiques ou de rencontres individuelles avec des intervenants ou de réponses écrites aux exigences proposées.

.

Nous tenons à vous remercier d'avoir bien voulu examiner ces questions et nous apporter votre aide dans le cadre de l'élaboration de ce règlement.