



Gare à la facturation incorrecte de frais d'environnement, de recyclage ou de matériel d'atelier

L'Office de la protection du consommateur désire rappeler qu'il existe certaines règles bien précises quant à la facturation de matériel d'atelier, de frais de recyclage, d'environnement ou de même nature. Ces règles varient selon qu'il s'agit de réparations en général *ou* de réparations d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils électroménagers domestiques.

Réparations en général

En ce qui concerne les réparations en général, comme celles d'un moteur de yacht, d'un véhicule non couvert par la définition d'auto/moto (une motoneige, par exemple) ou lorsqu'il s'agit de l'achat et de l'installation de pneus ou de batteries, la facturation des frais de matériel d'atelier est permise en autant que le consommateur ait été clairement avisé de leur existence, ainsi que de son choix de les éviter, et qu'il ait accepté d'en payer le montant.

La même règle s'applique aux frais environnementaux (ou frais de recyclage) servant à couvrir le transport ou le traitement de matières polluantes, telles les huiles usées, les gaz toxiques, etc. Dans tous les cas, il appartient au commerçant de démontrer que le consommateur a accepté ces frais en toute connaissance de cause.

Exception : réparations d'autos/motos et d'électroménagers

Pour les réparations d'autos/motos et d'électroménagers, toutefois, les règles régissant l'évaluation écrite (exigée avant la réparation) et la facture détaillée obligatoire ne permettent pas d'exiger d'un consommateur une somme globale à titre de frais d'environnement, de recyclage ou de matériel d'atelier. Ainsi, la tendance actuelle de certains réparateurs d'autos/motos d'exiger des consommateurs de tels frais, en sus du coût des pièces et de la main-d'œuvre, ne respecte pas intégralement les prescriptions de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Ce mode de facturation calque manifestement celui qui a entraîné par le passé la condamnation de commerçants ayant faussement facturé de diverses façons du matériel d'atelier. La seule façon légale de récupérer ces coûts, en autant qu'ils correspondent à des biens ou des services réellement fournis, consiste à préciser la nature, la qualité et le prix de chacune des pièces dont il s'agit (par exemple : 1 boulon neuf à 0,95 \$ l'unité, 3 feuilles neuves de papier sablé à 0,75 \$ l'unité) ou, selon le cas, à les inclure dans le coût total de la main-d'œuvre dont la facture détaillée doit faire état.

Des règles strictes pour la facturation de réparations d'automobiles, de motocyclettes et d'électroménagers domestiques

Les articles 173 et 185 de la *Loi sur la protection du consommateur* limitent à trois les types de frais qui peuvent être inscrits à la facture :

- les pièces, en précisant la *nature*, la *qualité* (neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf) et le *prix* de chacune ;

- la main-d'œuvre, en précisant le nombre d'heures *facturées*, le tarif horaire et le coût total ;
- le montant total exigé du consommateur, *taxes comprises*.

Inscrire tout autre type de frais (matériel d'atelier ou frais écologiques) équivalent à réclamer, en infraction aux articles 173 et 185 :

- soit un coût additionnel et déguisé de main-d'œuvre, dont le coût total serait ainsi fractionné et calculé illégalement ;
- soit le remboursement de pièces, sans préciser la nature, la qualité et le prix de chacune.

Par ailleurs, ne pas respecter le choix du consommateur de refuser un bien ou un service en omettant, par exemple, de l'aviser clairement de ce choix, tout comme exiger des frais pour des biens ou des services non fournis, constitue une infraction aux articles 222 et 228 de la loi. On ne peut omettre, par exemple, d'informer le consommateur de son choix d'exiger ou non la remise des pièces remplacées qui pourrait lui éviter des frais de recyclage.

Une position claire

L'Office considère que les coûts environnementaux, de recyclage ou de matériel d'atelier font partie des frais d'exploitation de l'entreprise que le commerçant a le droit de récupérer des consommateurs. Pour les réparations d'autos/motos et d'électroménagers, leur coût doit être incorporé au tarif horaire annoncé ou inclus dans le prix des pièces, selon que ces frais soient reliés ou non à la pièce remplacée ; dans ce cas, on ne peut les facturer séparément ni distinctement du prix de chaque pièce ou du coût total de la main-d'œuvre.

Les sanctions possibles

Facturer des biens ou des services non spécifiquement fournis à un consommateur ou sans respecter le choix qu'avait celui-ci de les refuser, constitue une grave infraction à la loi. Une corporation fautive s'expose à une amende pouvant atteindre 100 000 \$ par infraction ; de plus, tout administrateur ou représentant impliqué de la corporation risque de se voir infliger personnellement une amende dont le montant peut s'élever jusqu'à 15 000 \$ par infraction. Au cas de récidive, le double de chacune de ces sommes s'applique.

Au plan civil, la loi accorde en outre des recours aux consommateurs pour être indemnisés de toute lésion qu'ils ont pu subir. Vous n'êtes pas non plus sans savoir que la généralisation de la facturation de sommes globales, fixes ou basées sur un pourcentage du montant total de la facture, notamment à titre de frais de protection de l'environnement, de recyclage ou de matériel d'atelier, surtout l'aspect stéréotypé de cette facturation, pourrait faciliter l'exercice d'un recours collectif par votre clientèle.