

**LA LOI SUR LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR ET LE DOMAINE
DE L'AUTOMOBILE**

TABLE DES MATIÈRES

• Introduction	3
LA RÉPARATION D'AUTOMOBILE	
• Conseils aux commerçants avant la réparation	4
• Conseils aux commerçants lors de la réparation	5
• Conseils aux commerçants à la suite d'une réparation	6
• La loi et la garantie sur la réparation d'automobile	7
LE COMMERCE DE VOITURES D'OCCASION	
• Conseils aux commerçants lors de l'achat d'une voiture d'occasion	9
• Conseils aux commerçants lors de la mise en vente d'une voiture d'occasion	10
• Conseils aux commerçants lors de la conclusion de la vente d'une voiture d'occasion	11
• La loi et les garanties	12
• Les garanties supplémentaires	13
• Le commerce de voitures d'occasion et le commerce itinérant	14
LA VENTE DE VOITURES NEUVES	
• Conseils aux commerçants avant la vente d'un véhicule neuf	15
• Conseils aux commerçants lors de la vente d'un véhicule neuf	18
• Le commerce de voitures neuves et le commerce itinérant	18
• Les garanties	18
LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	20
ANNEXES	
Annexe 1 : Évaluation écrite conforme à la loi	21
Annexe 2 : Facture de réparation conforme à la loi	22
Annexe 3 : Étiquette pour automobile d'occasion	23
Annexe 4 : Liste des bureaux régionaux de l'Office	24

Cette brochure s'adresse à tous les commerçants du domaine de l'automobile. Elle a été conçue pour faciliter la compréhension des articles de la *Loi sur la protection du consommateur* qui concernent la réparation d'automobile et la vente de voitures d'occasion. Elle fait aussi état des dispositions générales de la loi qui s'appliquent lors de la vente de voitures neuves. Ce document présente la *Loi sur la protection du consommateur* comme pouvant constituer un code d'éthique dont le respect favorise une plus grande satisfaction de la clientèle.

Les informations contenues dans cette brochure ne sont pas une reproduction textuelle ni exhaustive de la loi et du règlement. Lorsqu'il est nécessaire d'interpréter ou d'appliquer la loi ou le règlement, il faut se référer aux textes de loi eux-mêmes dont vous pouvez vous procurer une copie dans les librairies les Publications du Québec.

LA RÉPARATION D'AUTOMOBILE

CONSEILS AUX COMMERÇANTS AVANT LA RÉPARATION

La *Loi sur la protection du consommateur* entend par « réparation » tout travail effectué sur un véhicule dont le coût total, incluant le prix des pièces et le coût de la main-d'oeuvre, excède 50 \$.

À son arrivée chez le réparateur, le consommateur doit pouvoir prendre connaissance des principales dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* portant sur la réparation d'automobile.

Cette information doit apparaître sur une affiche placée dans un endroit bien en vue. Cette affiche, rappelons-le, reprend les principales obligations que la loi impose aux réparateurs :

- une évaluation écrite obligatoire pour toute réparation dont le prix est supérieur à 100 \$;
- une facture détaillée de la réparation;
- la remise des pièces remplacées si le consommateur en a fait la demande au moment où il a autorisé la réparation;
- des renseignements sur la garantie légale devant être accordée sur la réparation;
- l'inscription du tarif horaire chargé par le réparateur.

Placer l'affichage bien en vue est une disposition fondamentale de la loi qui permet une transaction plus transparente entre le réparateur et son client.

L'ÉVALUATION ÉCRITE

L'évaluation écrite est l'une des premières exigences de la loi en matière de réparation d'automobile. Elle est obligatoire dans le cas d'une réparation dont le prix excède 100 \$ sauf si le client en dispense expressément le réparateur par écrit. Cette évaluation lie le commerçant qui ne peut facturer aucun coût supplémentaire, à moins d'avoir obtenu l'autorisation de son client pour effectuer une réparation non prévue dans l'évaluation établie précédemment. Dans le cas où il obtient une autorisation verbale, le réparateur est tenu d'indiquer sur l'évaluation le nom de la personne qui a autorisé la réparation supplémentaire, ainsi que la date et l'heure de son appel. Ainsi, il sera plus facile d'établir que le prix demandé, même s'il excède le prix indiqué dans l'évaluation, correspond au prix de l'ensemble des réparations autorisées par le client.

Une évaluation bien préparée permet au consommateur d'avoir une idée juste du montant maximal qu'il aura à payer. Elle lui évite ainsi les surprises désagréables lors du paiement de la facture.

La loi, par ailleurs, fait preuve d'une certaine souplesse puisqu'elle donne au client la possibilité de renoncer à l'évaluation. Le commerçant doit cependant savoir que, pour qu'une renonciation soit valide, il ne suffit pas de faire signer le consommateur au bas d'une clause de renonciation pré-imprimée. Celui-ci doit inscrire lui-même sur l'évaluation : « Je renonce à recevoir une évaluation écrite ». Si cette exigence est respectée, le réparateur pourra démontrer que son client était réellement consentant à ne pas recevoir d'évaluation.

Le commerçant qui omet de faire une évaluation écrite, alors qu'il n'a pas obtenu de renonciation, se place dans une position délicate advenant une mésentente avec son client. Celui-ci peut, en effet, utiliser un droit que lui confère la loi pour demander à un tribunal d'annuler son contrat ou de diminuer son obligation. Dans un pareil cas, le commerçant part perdant puisqu'il ne pourra prétendre, comme commerçant spécialisé dans la réparation d'automobile, ignorer les dispositions de la loi qui régissent ses activités commerciales.

Les décisions rendues par les tribunaux dans ce domaine sont partagées. Les jugements en faveur du réparateur, analysés par l'Office montrent que, pour obtenir gain de cause, le commerçant doit prouver hors de tout doute que les réparations effectuées sur le véhicule ont été faites avec le plein consentement du client et que ce dernier tente de s'enrichir à ses dépens, en détournant à son profit une disposition de la *Loi sur la protection du consommateur* visant à protéger les consommateurs contre une réclamation injustifiée.

Les réparateurs qui désirent se prémunir contre les recours abusifs que certains consommateurs pourraient entreprendre ont donc tout intérêt à respecter la loi en matière d'évaluation.

Par ailleurs, le réparateur peut exiger des frais pour faire une évaluation, mais il est alors tenu d'informer au préalable le consommateur du montant qu'il lui réclamera. Il doit inclure, dans le montant de ces frais, le coût du remontage au cas où le consommateur déciderait de ne pas faire effectuer la réparation ainsi que le coût de tous les éléments requis pour remplacer les pièces et le matériel non réutilisables à la suite du démontage.

Le réparateur qui fait une évaluation moyennant rémunération est tenu d'en remettre une copie au consommateur. Par contre, le commerçant qui procède sans frais à l'évaluation d'une réparation n'est, quant à lui, pas tenu de fournir une copie de l'évaluation au consommateur si celui-ci ne fait pas effectuer la réparation.

Précisons qu'une évaluation rédigée correctement contient les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse du commerçant et du consommateur;
- la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de l'automobile à réparer;
- la nature et le prix total de la réparation;
- les pièces à installer, en précisant si elles sont neuves, usagées ou remises à neuf;
- la date et la durée de validité de l'évaluation.

CONSEILS AUX COMMERÇANTS LORS DE LA RÉPARATION

Personne n'est mieux placé qu'un réparateur pour réaliser à quel point les consommateurs n'y connaissent pas grand-chose en matière de réparation d'automobile. Malheureusement, encore aujourd'hui, un certain nombre de commerçants profitent de l'ignorance des consommateurs pour leur facturer des sommes importantes pour des réparations inutiles ou fautives. Au cours des années, ces individus ont miné la crédibilité de l'industrie de la réparation d'automobile, de telle sorte que même le commerçant honnête et fier de son métier subit les contrecoups de cette détérioration de la confiance des consommateurs.

CONSEILS AUX COMMERÇANTS À LA SUITE D'UNE RÉPARATION

LA FACTURE

Lorsqu'il a effectué la réparation, le commerçant doit remettre au consommateur une facture qui contient les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse des deux parties;
- la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de l'automobile;
- la date de la livraison du véhicule au consommateur et le nombre de kilomètres indiqués à l'odomètre de l'automobile à cette date;
- la réparation effectuée;
- la pièce posée en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, usagée ou remise à neuf et son prix, le nombre d'heures de main-d'oeuvre facturé, le tarif horaire et le coût total de la main-d'oeuvre;
- les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- le total des sommes que le consommateur doit déboursier pour cette réparation;
- les caractéristiques de la garantie*.

Certains réparateurs sont convaincus qu'ils peuvent, peu importe les circonstances, retenir le véhicule lorsqu'un consommateur refuse de payer sa facture. Dans les faits, le commerçant ne peut retenir l'automobile du consommateur dans les cas suivants :

- s'il a omis de fournir une évaluation avant d'effectuer la réparation;
- si le prix total de la réparation est supérieur au prix indiqué dans l'évaluation et que le consommateur paie le prix indiqué dans l'évaluation;
- si le prix total de la réparation est supérieur au prix convenu lors d'une modification autorisée de l'évaluation et que le consommateur paie le prix convenu.

LE MATÉRIEL D'ATELIER

Depuis quelques années, certains réparateurs ont pris l'habitude d'ajouter à la facture un montant correspondant à un pourcentage du coût des réparations afin, disent-ils, de compenser le coût de petites pièces (vis, joints de caoutchouc, etc.) ou de matériaux (graisse, huile, etc.) utilisés en quantité minime et qui ne sont pas chargés de façon détaillée sur la facture. Lors d'enquêtes effectuées auprès de ceux qui s'adonnent à cette pratique, l'Office a même constaté que certains commerçants ne tenaient compte que d'éléments purement administratifs dans l'établissement de ce pourcentage, qu'ils indiquaient sur la facture à titre de « matériel d'atelier ».

Cette façon de faire est totalement illégale : le réparateur, s'il veut charger une pièce ou des matériaux, doit inscrire sur la facture la nature du bien fourni, sa qualité et son prix. Sinon, la valeur de ces éléments doit être comprise dans le tarif horaire imposé aux clients lors d'une réparation. Aussi, l'Office n'hésitera pas, au besoin, à poursuivre les commerçants qui ne suivront pas les règles de facturation du matériel d'atelier dans le cadre d'une réparation.

* La garantie légale qui s'applique à la réparation d'une automobile est de trois mois ou 5 000 kilomètres selon le premier terme atteint. Elle comprend les pièces, la main-d'oeuvre et les frais raisonnables de remorquage. Il s'agit d'une garantie minimale qui peut être bonifiée par le réparateur.

LA FACTURATION À FORFAIT

La facturation à forfait trouve entre autres sa source dans certains guides qui fournissent au réparateur de véhicules automobiles une estimation du temps nécessaire pour effectuer différentes opérations, afin de l'aider à effectuer une évaluation assez juste du coût d'une réparation éventuelle.

Il existe plus d'un guide de cette nature et l'analyse de leur contenu fait apparaître d'importantes disparités entre eux en ce qui a trait à l'estimation du temps nécessaire pour effectuer une même réparation.

Par ailleurs, l'analyse de certains dossiers a amené l'Office à conclure que cette méthode de facturation conduit dans certains cas à des abus. En effet, certains réparateurs établissent le coût présumé d'une réparation à partir de l'évaluation des guides les plus généreux et se croient alors en droit de facturer à leurs clients le nombre d'heures indiquées dans l'évaluation même si la réparation n'a pas pris autant de temps.

Plusieurs consommateurs se sont opposés à cette façon de faire et ont réclamé devant les tribunaux le remboursement des frais chargés en trop. La majorité des décisions rendues statuent que le réparateur ne peut facturer que le nombre d'heures réellement travaillées, sauf si le client avait été clairement avisé que le coût de la réparation inscrit sur l'évaluation correspondait à un prix fixe et uniforme établi d'avance (tarif à forfait), et qu'il s'est dit consentant à payer un coût établi sous cette forme. Conséquemment, plusieurs personnes se sont vues rembourser une partie de leur facture. Dans tous les cas, il s'agissait de consommateurs qui n'avaient pas été informés au préalable du mode de facturation à forfait utilisé par le réparateur et qui avaient donc été trompés, car le nombre d'heures facturées ne correspondait pas au nombre d'heures effectivement travaillées.

LA LOI ET LA GARANTIE SUR LA RÉPARATION D'AUTOMOBILE

LA GARANTIE LÉGALE

Dans le but d'assurer la qualité des réparations, la loi exige que toute réparation d'automobile soit garantie pour une période de 3 mois ou 5 000 kilomètres, selon l'échéance la plus rapprochée.

Il s'agit, bien sûr, d'une garantie minimale qui n'empêche, en aucune façon, le réparateur d'offrir davantage. Cette garantie couvre les pièces, la main-d'oeuvre et les frais raisonnables de remorquage. Toute réparation dont le coût total est inférieur à 50 \$ ne bénéficie pas de cette garantie légale puisqu'elle n'est pas couverte par les dispositions de la loi relatives à la réparation d'automobiles.

Le commerçant peut, dans le cadre de l'application d'une garantie, permettre au consommateur de faire effectuer la réparation de son automobile par une autre personne, par exemple, s'il juge que les frais de remorquage du véhicule à son propre garage sont trop élevés en raison de la distance. Dans ce cas, il doit assumer le coût des réparations.

Par ailleurs, une disposition de la loi prévoit que la durée d'une garantie doit être prolongée d'une durée égale à celle durant laquelle le commerçant a le véhicule en sa possession pour le réparer. Cette disposition vise à éviter que le commerçant, dans le but d'écourter la période de garantie, ne retienne inutilement le véhicule lors d'une réparation effectuée sous garantie.

La garantie légale dont il est question porte sur la réparation elle-même, sans égard à l'identité du propriétaire du véhicule sur laquelle elle a été effectuée. Par conséquent, le consommateur qui achète une automobile qui vient d'être réparée bénéficie de la garantie *résiduelle*.

LE COMMERCE DE VOITURES D'OCCASION

CONSEILS AUX COMMERÇANTS LORS DE L'ACHAT D'UNE VOITURE D'OCCASION

La *Loi sur la protection du consommateur* entend par « automobile d'occasion » une automobile qui a déjà été utilisée pour d'autres fins que sa livraison ou sa mise au point par le commerçant, le fabricant ou son représentant.

Le commerçant qui vend ce type de véhicules comprendra aisément que, face à la loi, il sera toujours considéré comme « expert » dans le domaine de l'automobile et, qu'à ce titre, il ne pourra jamais prétendre devant un tribunal qu'il ignorait l'état réel du véhicule qu'il a vendu à un consommateur. Dans les circonstances, le commerçant a intérêt à prendre tous les moyens mis à sa disposition pour connaître l'état réel de la voiture qu'il achète, que ce soit auprès d'un autre commerçant, d'un particulier ou lors d'un encan.

Pour le commerçant, l'achat d'un véhicule peut entraîner autant de conséquences que la vente de celui-ci à un consommateur. Afin de s'assurer d'obtenir le plus de renseignements possibles sur le véhicule, il peut informer l'ancien propriétaire de son droit d'entreprendre une action en dommages et intérêts si celui-ci omet de lui fournir une information importante ou fait une fausse déclaration, et que cela lui cause un préjudice à la suite de la vente du véhicule à un consommateur. Évidemment, c'est au commerçant qu'il incombera de faire la preuve que le propriétaire antérieur a eu connaissance des faits qui lui sont reprochés. Il sera donc avisé d'obtenir du vendeur le plus de documents possibles concernant l'achat du véhicule et les réparations effectuées sur celui-ci.

L'ATTESTATION D'ODOMÈTRE

Afin de s'assurer de l'exactitude du kilométrage apparaissant à l'odomètre, le commerçant devrait exiger d'un particulier ou du commerçant-vendeur une attestation d'odomètre. En théorie, cela semble aller de soi, mais, en pratique, certaines raisons peuvent amener le commerçant-vendeur à refuser de fournir une attestation d'odomètre, par exemple :

- il n'a pu obtenir une attestation d'odomètre du propriétaire antérieur;
- il est un grossiste et, à ce titre, offre en vente des lots de voitures dont certaines portent la mention « kilométrage inconnu ». Cette mention signifie que le kilométrage figurant à l'odomètre est inexact ou peu probable, compte tenu de l'état du véhicule, et qu'il lui a été impossible de connaître le kilométrage réel.

VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Outre l'attestation d'odomètre, le commerçant pourrait tirer avantage d'une vérification mécanique et visuelle effectuée par un tiers avant la mise en vente du véhicule. Une telle démarche augmenterait sa crédibilité auprès des consommateurs et permettrait à ceux-ci d'avoir une meilleure idée de l'état du

véhicule. Le coût d'une telle vérification peut facilement être inclus, par le commerçant qui le désire, dans le prix du véhicule.

VÉRIFICATION DU DROIT DE PROPRIÉTÉ

Comment être sûr que le vendeur est bien le propriétaire du véhicule? C'est, en effet, une chose qu'il vaut mieux ne pas prendre à la légère. Aussi, une disposition de la loi prévoit que le commerçant qui transfère la propriété d'un bien à un consommateur doit libérer ce bien de tout droit appartenant à un tiers et, le cas échéant, effectuer toutes les démarches nécessaires pour qu'un bien ne soit plus lié par une hypothèque mobilière. Par conséquent, le commerçant devrait vérifier au RDPRM (Registre des droits personnels et réels mobiliers) s'il n'y a pas un lien financier sur le véhicule : il peut s'agir d'un véhicule acheté à crédit, loué à long terme ou ayant été donné en garantie. Il faut payer des frais pour effectuer cette recherche, mais cette démarche est quasi essentielle.

CONSEILS AUX COMMERÇANTS LORS DE LA MISE EN VENTE D'UNE VOITURE D'OCCASION

L'ÉTIQUETTE

Toutes les précautions utiles ayant été prises avant de faire l'achat d'un véhicule d'occasion, le commerçant doit fournir aux futurs acheteurs tous les renseignements nécessaires pour faire un choix éclairé. Ceux-ci doivent apparaître sur l'étiquette qui doit obligatoirement être apposée sur toutes les voitures d'occasion mises en vente. Cette étiquette doit contenir une série de renseignements prescrits par la loi :

- le prix auquel l'automobile est offerte;
- sa description (année de fabrication, numéro de série, marque, modèle, cylindrée du moteur) ;
- le nombre de kilomètres indiqués à l'odomètre et le nombre de kilomètres réellement parcourus par l'automobile, s'il est différent de celui indiqué sur l'odomètre;
N.B. Si vous ne pouvez préciser le kilométrage réel, inscrivez la mention « inconnu » à cette case.
- la catégorie du véhicule et la garantie légale prévue par la loi, s'il y a lieu;
- toute réparation qui aurait été effectuée depuis que le commerçant possède le véhicule;
- s'il y a lieu, le fait que le véhicule ait été utilisé par un service public, une compagnie de location, une école de conduite, etc. ;
- les caractéristiques de la garantie offerte par le commerçant;
- le fait qu'un certificat de vérification mécanique délivré en vertu du Code de la sécurité routière sera remis au consommateur lors de la signature du contrat, si l'obligation s'applique.

L'étiquette doit aussi informer le consommateur que, sur demande, il peut obtenir le nom et le numéro de téléphone du propriétaire antérieur.

Le commerçant de voitures d'occasion qui joint à l'étiquette une attestation d'odomètre et une copie de la vérification mécanique effectuée par un tiers met le client en confiance et augmente par le fait même ses chances d'effectuer une vente. Cette façon de faire démontre sa volonté de fournir une information juste à son client.

LES PRATIQUES DE COMMERCE DÉLOYALES

Malheureusement, encore aujourd'hui, certains commerçants de voitures d'occasion utilisent des pratiques de commerce déloyales lors de la vente de voitures d'occasion, par exemple :

- la falsification de l'odomètre;
- la fausse représentation au sujet de l'état général du véhicule;
- la fausse représentation concernant les réparations qui ont été effectuées sur le véhicule;
- l'omission de faits graves concernant l'utilisation antérieure de la voiture;
- l'omission d'informer le consommateur concernant la garantie légale.

CONSEILS AUX COMMERÇANTS LORS DE LA CONCLUSION DE LA VENTE D'UNE VOITURE D'OCCASION

LE CONTRAT DE VENTE

La vente d'une automobile d'occasion doit être consignée par écrit et le contrat doit comporter les renseignements suivants :

- le numéro de permis du commerçant délivré par la Société de l'assurance automobile du Québec en vertu du Code de la sécurité routière du Québec;
- le lieu et la date du contrat;
- le nom et l'adresse des deux parties;
- le prix de l'automobile;
- les caractéristiques de la garantie;
- le total des sommes que le consommateur doit déboursier, incluant les taxes.

Le contenu de l'étiquette fait partie intégrante du contrat à l'exception du prix auquel le véhicule est offert et des caractéristiques de la garantie qui peuvent être modifiés. Si le prix du véhicule peut être négocié à la baisse en faveur du consommateur, le commerçant ne peut pas toutefois conclure d'entente particulière avec un consommateur par laquelle celui-ci renonce, moyennant une diminution du prix de vente, à la garantie que la loi lui impose. Une disposition de la loi prévoit en effet que le consommateur ne peut renoncer aux droits que celle-ci lui accorde.

Par ailleurs, un commerçant qui, lors de la vente d'un véhicule, indiquerait un prix fictif au contrat afin de diminuer le montant assujéti à la taxe de vente, enfreindrait deux mesures législatives : d'une part, la *Loi sur la protection du consommateur* et, d'autre part, la réglementation en matière de perception de la taxe de vente.

Rappelons que, lorsque le consommateur intente un recours contre un commerçant ayant enfreint la *Loi sur la protection du consommateur*, l'article 272 de cette loi lui permet non seulement de demander une indemnisation mais également l'annulation de son contrat. Par conséquent, le commerçant aurait intérêt à conserver dans ses dossiers une copie de l'étiquette affichée sur le véhicule vendu au consommateur et une copie du contrat signé par lui. Cette précaution pourrait l'aider, si un recours était intenté contre lui, à présenter sa défense.

LA LOI ET LES GARANTIES

LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

La *Loi sur la protection du consommateur* oblige le commerçant d'automobiles d'occasion à accorder lors de la vente d'un véhicule d'occasion une garantie de bon fonctionnement du véhicule. La durée de cette garantie varie en fonction de la date de la mise sur le marché de l'automobile et du nombre de kilomètres qu'il a parcourus.

À cet effet, la loi établit quatre catégories d'automobiles d'occasion auxquelles est assortie une durée de garantie spécifique. Il s'agit d'une garantie minimale obligatoire qui s'applique aux pièces, à la main-d'oeuvre et aux frais raisonnables de remorquage. Elle couvre tout le véhicule. Toutefois, elle exclut le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant, les articles de garniture et de décoration extérieure et les dommages occasionnés par un usage abusif du consommateur après la livraison de l'automobile.

Précisons que le vendeur peut exclure de la garantie certaines pièces défectueuses à la condition de l'indiquer sur l'étiquette et de fournir une évaluation du coût de leur réparation. Le commerçant est lié par cette évaluation et doit garantir à l'acheteur que la réparation pourra être effectuée au prix indiqué. Si le consommateur ne peut la faire exécuter à ce prix, le commerçant doit réparer lui-même le véhicule pour le prix indiqué ou assumer l'excédent que son client devra déboursier.

Mentionnons que le commerçant peut bonifier cette garantie minimale prescrite par la loi, notamment en augmentant sa durée.

Par ailleurs, beaucoup de commerçants de voitures d'occasion croient qu'en vendant un contrat de garantie supplémentaire, ils se libèrent de leur obligation légale. L'Office tient à informer ces commerçants du fait qu'ils sont liés par les garanties légales et doivent assumer toute obligation que la garantie supplémentaire ne couvre pas.

À titre d'exemple, les plans de garantie supplémentaire excluent souvent certaines pièces couvertes par la garantie de bon fonctionnement exigée par la loi. En pareils cas, le consommateur qui, pendant la durée de la garantie légale accordée sur son véhicule, ne peut faire effectuer une réparation en vertu de son contrat de garantie supplémentaire, pourra la faire effectuer sans frais par le commerçant qui lui a vendu le véhicule.

L'Office tient également à préciser au commerçant de voitures d'occasion que, en cas de réparation survenant pendant la durée de la garantie légale de bon fonctionnement, il est illégal de faire payer au consommateur la franchise prévue au contrat de garantie supplémentaire.

GARANTIES SUR LES VOITURES D'OCCASION

CATÉGORIE	DÉLAI DEPUIS LA DATE DE LA MISE SUR LE MARCHÉ ET KILOMÉTRAGE PARCOURU	DURÉE DE LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT
A	2 ans ou moins, pourvu que l'automobile n'ait pas parcouru plus de 40 000 km	6 mois ou 10 000 km
B	3 ans ou moins, pourvu que l'automobile n'ait pas parcouru plus de 60 000 km	3 mois ou 5 000 km
C	5 ans ou moins, pourvu que l'automobile n'ait pas parcouru plus de 80 000 km	1 mois ou 1 700 km
D	plus de 5 ans ou si l'automobile a parcouru plus de 80 000 km	ne s'applique pas*

* Même si un véhicule ne bénéficie pas d'une garantie spécifique de bon fonctionnement, il est quand même couvert par la garantie d'usure normale octroyée par la *Loi sur la protection du consommateur*. La loi prévoit en effet qu'un bien doit servir à un usage normal pendant une durée raisonnable compte tenu du prix payé et des conditions d'utilisation du bien.

LA GARANTIE D'USURE NORMALE

La garantie de bon fonctionnement décrite dans le tableau précédent s'ajoute à la garantie d'usure normale et contre les vices cachés prévue aux articles 37, 38 et 53 de la *Loi sur la protection du consommateur*. Celle-ci s'applique à toutes les catégories d'autos ou de motos, y compris les véhicules de plus de 80 000 km ou ayant été mis sur le marché depuis plus de 5 ans.

LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et des commerçants qui font affaire avec des compagnies vendant des contrats de garantie supplémentaire relatifs à un véhicule neuf ou d'occasion, le gouvernement a adopté une législation qui vise certaines de ces compagnies. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 15 décembre 1985.

Depuis cette date, un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur est exigé de toutes les entreprises qui offrent des plans de garantie supplémentaire, à l'exception du fabricant d'automobiles lorsqu'il offre des contrats portant sur un véhicule produit ou assemblé par lui ou par une filiale, et d'une personne ou entreprise qui effectue des réparations ou vend des pièces quand l'objet du contrat de garantie est la réparation effectuée ou la pièce vendue par elle.

Les concessionnaires et les vendeurs d'automobiles d'occasion qui offrent leur propre plan de garantie (plutôt que celui d'une compagnie indépendante ou celui du fabricant) sont donc visés par la loi et doivent être titulaires de ce permis pour vendre des contrats de garantie supplémentaire.

Pour obtenir un tel permis, ces entreprises doivent fournir un cautionnement d'au moins 100 000 \$. La loi leur impose également d'autres obligations, notamment de déposer dans un compte de réserves des sommes suffisantes pour payer les réclamations découlant des contrats vendus. Ces réserves doivent correspondre à au moins 50 % de la valeur des primes perçues.

Les vendeurs de véhicules ont donc tout intérêt à s'assurer auprès de l'Office de la protection du consommateur que le commerçant de garanties supplémentaires dont ils vendent les plans de garantie est titulaire du permis requis en communiquant au 1 888 672-2556 (1 888 OPC-ALLO).

LE COMMERCE DE VOITURES D'OCCASION ET LE COMMERCE ITINÉRANT

Certains commerçants de voitures d'occasion tentent d'augmenter leur rayon d'action en exposant leurs véhicules, en tout ou en partie, hors des limites de leur place d'affaires. Ces commerçants prennent des ententes avec des stations-services ou des dépanneurs afin qu'ils favorisent la vente de leurs véhicules.

Beaucoup de commerçants ignorent que les contrats conclus à la suite de cette façon de faire sont, en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, des contrats conclus avec un commerçant itinérant. De ce fait, ceux qui procèdent ainsi ont les mêmes obligations que tout autre type de commerçant itinérant. À titre d'exemple, l'Office de la protection du consommateur exige d'eux qu'ils se procurent un permis de commerçant itinérant et versent le cautionnement requis pour l'obtenir.

Les droits accordés aux consommateurs par ce type de contrat peuvent entraîner des situations désavantageuses pour les commerçants qui utilisent ce scénario pour vendre leurs véhicules. Le consommateur qui se procure un bien auprès d'un commerçant itinérant dispose en effet d'un droit d'annuler sans frais son contrat, dans les dix jours suivant le moment où il reçoit une copie de l'entente.

En pratique, cela signifie que le consommateur qui achète un véhicule dans le cadre d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant pourrait, à l'intérieur d'une période de dix jours, décider de remettre le véhicule à son vendeur et d'en demander le remboursement.

À tout bien considérer, il n'est peut-être pas avantageux pour un vendeur d'automobiles de procéder d'une manière telle que ses contrats se trouvent visés par les dispositions de la loi qui régissent les contrats conclus par un commerçant itinérant.

LA VENTE DE VOITURES NEUVES

CONSEILS AUX COMMERÇANTS AVANT LA VENTE D'UN VÉHICULE NEUF

Même si aucun chapitre de la *Loi sur la protection du consommateur* ne concerne spécifiquement la vente de voitures neuves, plusieurs articles s'appliquent à cette activité commerciale.

Au sens de la loi, une « voiture neuve » est un véhicule qui n'a jamais été utilisé à d'autres fins que sa mise au point ou sa livraison.

LA PUBLICITÉ

Les messages publicitaires produits à la demande des concessionnaires visent souvent à préciser ou à mettre en lumière certains des éléments contenus dans la publicité des fabricants. Ils traitent, par exemple, du prix de certains modèles en particulier, du taux de crédit ou encore de la garantie offerte.

Lors de la conception de ces annonces, le concessionnaire devrait tenir compte de plusieurs articles de la loi, dont ceux portant sur le crédit. L'un d'eux stipule, entre autres, que l'on ne peut dans un message publicitaire à la fois inciter à se procurer un bien au moyen du crédit et illustrer ce bien. Il est également illégal de ne faire mention, dans une publicité, que du montant de la mensualité. Il faut également y mentionner d'autres renseignements, tels le coût total du crédit, le nombre de mensualités, etc.

Avant de faire publier ou diffuser une publicité, le commerçant devrait vérifier l'impression générale qu'elle donne aux consommateurs, car les tribunaux pourraient en tenir compte pour déterminer si cette publicité peut constituer une représentation trompeuse au sens de la loi.

À titre d'exemple, le commerçant, par le biais de sa publicité, donne-t-il l'impression que le plan de garantie offert sur tel modèle de véhicules est gratuit alors qu'il y a des frais à payer? Laisse-t-il croire au consommateur que, pour une faible mensualité, il peut devenir propriétaire d'une automobile alors que cette mensualité s'applique lors d'une location à long terme? Omet-il de préciser toutes les conditions que doit remplir le consommateur pour bénéficier de son offre?

Un message publicitaire contenant des informations trompeuses ou omettant des faits importants est contraire à la loi et son auteur est passible de sanction. Mentionnons également que le bien vendu doit être conforme au message publicitaire fait à son sujet et que cette publicité lie le commerçant.

Il est donc important que le commerçant tienne compte de la portée de diverses dispositions de la loi lors de la préparation d'un message publicitaire.

LES PRATIQUES ILLÉGALES

Le conseiller aux ventes doit transmettre au consommateur toute l'information qui lui permettra de faire un choix éclairé. Cette information doit être véridique et complète.

Cependant, une analyse des plaintes déposées à l'Office de la protection du consommateur révèle que certains vendeurs font de fausses représentations pour faciliter la conclusion d'une vente. Les représentations trompeuses dont sont le plus souvent victimes les consommateurs concernent :

- la portée de la garantie;
- la possibilité d'annuler un contrat de vente au comptant conclu avec un autre commerçant;
- les prétentions selon lesquelles la signature du contrat de vente au comptant n'équivaut qu'à réserver le véhicule, sans obligation pour le consommateur;
- la puissance et la performance du véhicule.

Il peut s'avérer relativement facile pour un spécialiste de l'automobile d'induire un consommateur en erreur. Toutefois, il doit savoir que l'insatisfaction d'un client peut mettre sérieusement en péril sa crédibilité et entraîner la perte de clients éventuels. De plus, un consommateur lésé peut exercer le recours que la loi lui accorde en pareil cas. À titre d'exemple, l'article 42 de la loi prévoit qu'une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant. Ainsi, un commerçant pourrait être poursuivi en raison de représentations trompeuses faites par un de ses vendeurs.

Par ailleurs, certains représentants cachent des renseignements qui, s'ils étaient révélés, pourraient nuire à la vente de la voiture à laquelle un client s'intéresse. Les faits connus du représentant et qui sont le plus souvent cachés au consommateur sont les suivants :

- les changements apportés à l'équipement standard;
- le délai de livraison plus long que celui apparaissant au contrat;
- les frais divers qui s'ajouteront au prix convenu, lors de la livraison;
- la dépréciation que subira la voiture offerte en échange par le consommateur, entre le moment de l'entente et la livraison du véhicule neuf;
- l'existence d'un vice de fabrication sur le véhicule.

De tels agissements vont à l'encontre du droit du consommateur à une information complète. Ils viennent en contradiction avec la loi qui interdit aux commerçants, lors de représentations faites aux consommateurs, de passer sous silence des faits importants.

De toutes les omissions mentionnées précédemment, celle ayant trait à l'existence d'un vice de fabrication a toujours été vivement réprimée par les tribunaux. Encore aujourd'hui, certains modèles d'automobile sont vendus *en douce* aux consommateurs alors que le fabricant, le commerçant et ses vendeurs sont informés d'une anomalie ou d'un problème mécanique majeur les affectant. Pourtant, en pareille situation, le vendeur est tenu d'informer le consommateur de tout fait susceptible d'influencer sa décision. Le plus souvent, en indiquant au client les mesures prises par le fabricant pour corriger le problème identifié sur le véhicule qui l'intéresse, le vendeur le rassure suffisamment pour renverser la mauvaise impression de départ.

La falsification de l'odomètre constitue également une infraction majeure. Même s'il est difficile d'établir l'ampleur du phénomène, les poursuites intentées au cours des dernières années démontrent que, encore aujourd'hui, des automobiles vendues comme neuves ont déjà parcouru des centaines de kilomètres. Le commerçant qui s'adonne à une telle pratique, au risque de se voir poursuivi et condamné, met en péril sa réputation pour un bénéfice peut-être moins précieux que celle-ci.

LES CLAUSES ABUSIVES

Les commerçants inscrivent dans leur contrat une série de clauses qui précisent leurs obligations et celles de ses clients. La *Loi sur la protection du consommateur* interdit cependant au commerçant d'insérer dans ses contrats toute disposition lui conférant le droit de décider unilatéralement qu'un consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations, le dégageant des conséquences d'un fait dont lui ou son représentant sont responsables, etc.

LA VENTE À TEMPÉRAMENT

La loi n'accorde aucun délai de réflexion au consommateur qui conclut un contrat pour l'achat d'une automobile payée au comptant ou par prêt personnel. Toutefois, le législateur a introduit une disposition particulière dans les cas où un achat s'effectue au moyen d'un contrat de vente à tempérament. Dans un tel cas, le contrat initial doit être considéré comme une entente préalable ne liant pas le consommateur jusqu'à la signature du contrat de vente à tempérament lui-même.

En principe, le consommateur bénéficie d'un droit de résolution du contrat de crédit, qu'il peut exercer pendant les 48 heures suivant le moment où il est en possession d'un double du contrat. Cependant, cette disposition ne s'applique pas au contrat portant sur une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison.

LA VENTE D'ACCOMMODEMENT

La vente d'accommodement est une transaction par laquelle l'acheteur d'une nouvelle automobile vend le véhicule qu'il remplace à un acheteur de son choix, par l'entremise de son commerçant d'autos. Ceci lui évite, ainsi qu'à son acheteur, d'avoir à se rendre aux bureaux de la Société de l'assurance automobile du Québec pour les formalités de transfert de propriété du véhicule. En effet, le commerçant de voitures est normalement autorisé à effectuer ces formalités.

De plus, le contrat d'accommodement réduit le montant de la taxe de vente que l'acheteur d'une nouvelle voiture doit payer sur son achat. Cette réduction équivaut au montant de la taxe payable sur la valeur de la voiture vendue.

Certains commerçants profitent d'une transaction de cette nature pour facturer à leurs clients des frais substantiels, notamment pour la préparation des documents. Par de tels agissements, ils se placent toutefois dans une position délicate. En effet, une disposition de la loi prévoit que la personne qui exige des frais pour servir d'intermédiaire entre des consommateurs dans la vente d'une automobile d'occasion est tenue aux mêmes obligations que le commerçant de véhicules d'occasion. En plus d'avoir à respecter les dispositions de la loi relatives à la vente de véhicules d'occasion, cette personne est assujettie aux articles de la loi qui traitent des garanties légales d'usure normale et de bon fonctionnement.

L'Office rappelle donc aux commerçants que les frais liés à une vente d'accommodement doivent être minimes et ne couvrir que les coûts d'administration et de transfert.

CONSEILS AUX COMMERÇANTS LORS DE LA VENTE D'UN VÉHICULE NEUF

LE CONTENU DU CONTRAT

Les discussions entre le commerçant ou son représentant et le consommateur conduisent souvent à la conclusion d'une entente. Celle-ci prend normalement la forme d'un contrat écrit qui comprend généralement les indications suivantes :

- le lieu et la date du contrat;
- le nom et l'adresse des deux parties;
- la description du véhicule (année de fabrication, numéro de série, marque, modèle, cylindrée du moteur);
- tous les renseignements concernant l'équipement standard dont est doté le véhicule;
- la description des options choisies par le consommateur, s'il y a lieu, et le prix de chacune de ces options;
- les caractéristiques de la garantie offerte;
- la date de livraison du véhicule;
- tous les autres frais afférents à la vente du véhicule;
- le prix de l'automobile;
- le numéro de la licence de commerçant de véhicules automobiles délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec.

N.B. La Société de l'assurance automobile du Québec exige que le numéro de la licence du commerçant apparaisse sur tout contrat d'achat de voiture neuve.

N'oubliez pas que la loi prévoit qu'une déclaration écrite ou verbale faite par un commerçant ou son représentant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant.

LE COMMERCE DE VOITURES NEUVES ET LE COMMERCE ITINÉRANT

Voir le texte sur ce sujet à la page 14 de ce document. (Le commerce de voitures d'occasion et le commerce itinérant).

LES GARANTIES

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le commerçant est lié par la garantie conventionnelle consentie sur le bien vendu. Il l'est également par les messages publicitaires et les déclarations de ses représentants portant sur celle-ci.

L'un des points essentiels à retenir au sujet des garanties est que le commerçant et le fabricant peuvent tous deux être tenus responsables d'un vice affectant un bien. Par ailleurs, les recours contre un fabricant peuvent être exercés non seulement par l'acquéreur du bien, mais aussi par un acquéreur subséquent.

La loi impose deux garanties quant aux biens faisant l'objet d'un contrat d'achat. Premièrement, un bien faisant l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné. En second lieu, un bien doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Cette durée s'apprécie notamment en tenant compte de la valeur du produit et des conditions d'utilisation du bien.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La protection des droits du consommateur est tout à fait compatible avec le développement de votre entreprise et de votre réussite en affaires. En effet, les transactions commerciales réalisées sur la base d'une information juste et complète sont très profitables pour le commerçant puisqu'elles renforcent sa crédibilité et sa réputation auprès de ses clients actuels et potentiels.

Une étude, effectuée aux États-Unis il y a plusieurs années, mais dont les conclusions sont toujours d'actualité, révélait que le client satisfait d'une entreprise le laisse savoir, en moyenne, à cinq autres personnes parmi lesquelles certaines deviennent de nouveaux clients de ce commerce. Par contre, le commerçant qui n'agit pas de façon loyale avec son client se voit dénoncé par celui-ci auprès de dix autres personnes peu susceptibles, il va sans dire, de devenir d'éventuels clients.

Par ailleurs et contrairement à ce que l'on pourrait croire, les clients insatisfaits ne se plaignent que très rarement à leur commerçant lui-même. L'étude à laquelle il est fait référence indique en effet que, pour chaque plainte exprimée, il y a 26 clients mécontents, dont au moins six ont des motifs graves de se plaindre, qui ne font aucune démarche. Il est toutefois clair que la majorité de ces personnes ne feront plus jamais affaire avec le commerçant dont ils sont insatisfaits et qu'ils répandront une image négative de son entreprise.

Le commerçant qui désire prospérer a donc intérêt à adopter une politique efficace de traitement des plaintes et à en informer sa clientèle.

Une politique bien orchestrée pour traiter les plaintes peut produire des bénéfices mesurables dont :

- l'amélioration des services fournis par l'entreprise;
- une meilleure image institutionnelle;
- la fidélisation de la clientèle.

De prime à bord, la mise en application d'une telle politique semble entraîner un coût supplémentaire pour l'entreprise. Toutefois, le commerçant réalisera rapidement qu'il s'agit d'un investissement profitable.

ANNEXES

ANNEXE 1

ÉVALUATION ÉCRITE CONFORME À LA LOI

Les Entreprises x, y, z inc. 000, boul. de la Consommation Sainte-Voiture (Québec) X0X 0T0		Consommateur : Nom : Adresse : Ville : Tél. : Rés. :			Code postal : Bur. :	
AUTOMOBILE		Marque : Année :		Modèle : Immatriculation :		
PIÈCES À POSER						
Quantité	Description des pièces	Neuve	Usagée	Remise à neuf		
Coût pour la préparation de cette évaluation :						
Description et nature de la réparation à effectuer :						
Coût total de la réparation à effectuer, comprenant le coût des pièces et de la main-d'œuvre				Montant total :		
Autorisation de faire effectuer les réparations :						
Durée : la présente évaluation sera valide jusqu'au _____ 19 ____						
Avant que le réparateur effectue les réparations nécessaires au bon fonctionnement du véhicule, le consommateur exige qu'on lui remette la (les) pièce(s) qui aura (auront) été remplacée(s) :						
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non						
Évaluation faite						
à _____ le _____ 19 ____						
Signature du commerçant						

ANNEXE 2

FACTURE DE RÉPARATION D'AUTOMOBILE CONFORME À LA LOI

Les Entreprises x, y, z, inc. 000, boul. de la Consommation Sainte-Voiture (Québec) C0C 0C0					Date	
					Consommateur :	
					Nom :	
					Adresse :	
					Code postal :	
					Tél. : Rés.	
					Bur. :	
AUTOMOBILE						
Marque :			Kilométrage (entrée) :			
Modèle :			Kilométrage (sortie) :			
Année :			Date de livraison :			
Immatriculation :						
Quantité	Description des pièces	N*	U*	R*	Description de la réparation	Prix
*N = neuve U = usagé R = remise à neuf						
Description de la réparation				PRIX		RENONCIATION – (Cette renonciation à l'évaluation doit être écrite en entier par le consommateur) <hr/> (Je renonce à recevoir une évaluation écrite) Date : _____ Signature : _____
Total des pièces						
Taux horaire						
Nombre d'heures facturées						
Taxe						
TOTAL						
GARANTIE : La réparation effectuée et décrite ci-dessus comporte une garantie de 3 mois ou 5 000 kilomètres, selon le premier terme atteint. Cette garantie comprend le coût des pièces, de la main-d'œuvre et les frais raisonnables de remorquage. Cette garantie ne couvre pas un dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur après la réparation.						

ANNEXE 3

ÉTIQUETTE POUR AUTOMOBILE D'OCCASION No _____

MARQUE	ANNÉE	MODÈLE												
NUMÉRO DE SÉRIE	ODOMÈTRE													
CYLINDRÉE	Indiqué _____ mi/Km Réal _____ mi/Km													
P03	cc	NUMÉRO DE STOCK												
UTILISATION ANTÉRIEURE Cette automobile a été utilisée auparavant comme : <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> taxi</td> <td><input type="checkbox"/> véhicule de promenade</td> <td><input type="checkbox"/> automobile de location</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> automobile</td> <td><input type="checkbox"/> automobile d'école de conduite</td> <td><input type="checkbox"/> automobile pour clientèle</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/> automobile de police</td> <td><input type="checkbox"/> automobile de démonstration</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> taxi	<input type="checkbox"/> véhicule de promenade	<input type="checkbox"/> automobile de location	<input type="checkbox"/> automobile	<input type="checkbox"/> automobile d'école de conduite	<input type="checkbox"/> automobile pour clientèle		<input type="checkbox"/> automobile de police	<input type="checkbox"/> automobile de démonstration			
<input type="checkbox"/> taxi	<input type="checkbox"/> véhicule de promenade	<input type="checkbox"/> automobile de location												
<input type="checkbox"/> automobile	<input type="checkbox"/> automobile d'école de conduite	<input type="checkbox"/> automobile pour clientèle												
	<input type="checkbox"/> automobile de police	<input type="checkbox"/> automobile de démonstration												
PROPRIÉTAIRE ANTÉRIEUR Le commerce ou organisme public suivant a été propriétaire ou a loué à long terme cette automobile. <p>Le commerçant fournira sur demande le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire.</p>														
CATÉGORIE Selon l'article 160 de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> (1978, c.9), cette automobile fait partie de la catégorie suivante : Garantie spécifique prévue par la loi : <table style="width: 100%; border: none; text-align: center;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6 mois ou 10 000 km</td> <td>3 mois ou 5 000 km</td> <td>1 mois ou 1 700 km</td> <td>aucune garantie spécifique</td> </tr> </table>			A	B	C	D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 mois ou 10 000 km	3 mois ou 5 000 km	1 mois ou 1 700 km	aucune garantie spécifique
A	B	C	D											
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
6 mois ou 10 000 km	3 mois ou 5 000 km	1 mois ou 1 700 km	aucune garantie spécifique											
RÉPARATIONS EFFECTUÉES Les réparations suivantes ont été effectuées sur cette automobile depuis que le commerçant l'a en sa possession : <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>														
RÉPARATIONS FACULTATIVES Les défauts suivants ont été notés sur cette automobile et pourront être réparés au coût indiqué ci-après : <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>														
Cette évaluation est valable pendant une durée de _____ jours à compter de la date de livraison du véhicule.		PRIX												

ANNEXE 4

LISTE DES ADRESSES DES BUREAUX RÉGIONAUX DE L'OFFICE

Pour obtenir de l'information supplémentaire, veuillez communiquer avec le bureau de l'Office de la protection du consommateur de votre région :

Partout au Québec : 1 888 672-2556

Abitibi-Témiscamingue
255, avenue Principale, RC 05
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 7G9

Bas-Saint-Laurent
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4

Côte-Nord
456, rue Arnaud, 2^e étage
Bureau 1.05
Sept-Iles (Québec)
G4R 3B1

Estrie
200, Belvédère Nord
Bureau 3.02
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
96, montée Sandy Beach
Bureau 1.02
Gaspé (Québec)
G4X 2W4

Laurentides-Lanaudière
500, boul. des Laurentides
Bureau 1503-B
St-Antoine (Québec)
J7Z 4M2

Centre du Québec-Mauricie
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 11
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9

Montréal-Laval-Montérégie
5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 3671, aile A
Montréal (Québec)
H1T 3X2

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Hull (Québec)
J8X 4C2

Capitale-Nationale-Chaudière-Appalaches
400, boul. Jean-Lesage
Bureau 450
Québec (Québec)
G1K 8W4

Saguenay-Lac-Saint-Jean
3950, boul. Harvey, 2^e étage
Bureau 2.12
Jonquière (Québec)
G7X 8L6