

## Protection anticitron et plus

Depuis octobre 2023, la Loi sur la protection du consommateur offre une protection « anticitron » dans le domaine de la vente et de la location automobile. Trois changements importants à la Loi donnent une meilleure protection aux consommateurs québécois.

### **Voiture « gravement défectueuse »**

Les propriétaires ou locataires à long terme d'une voiture dont les problèmes continuent après plusieurs essais de réparation sous garantie peuvent demander au tribunal de déclarer la voiture comme étant « gravement défectueuse ». Au moins une des conditions suivantes doit être respectée :

- 3 tentatives de réparation infructueuses pour le même problème;
- 1 ou 2 tentatives de réparer sans succès le même problème. La voiture doit être restée chez le commerçant ou le fabricant (chargé d'exécuter la garantie) durant plus de 30 jours. Les jours pour lesquels il est prouvé qu'une réparation ne peut pas être faite par manque de pièces ne sont pas comptés ainsi que les jours où un autre véhicule est fourni gratuitement aux consommateurs;
- 12 tentatives pour des problèmes non liés entre eux.

De plus, les problèmes doivent être assez importants pour empêcher l'utilisation normale de la voiture ou diminuer de beaucoup son utilité. Ils doivent aussi être déclarés dans les 3 premières années de l'achat ou de la location à long terme. La voiture ne doit pas avoir plus de 60 000 kilomètres au compteur.

Le fait qu'une voiture a été déclarée par le tribunal comme étant « gravement défectueuse » devra être mentionné dans une annonce pour la revente. L'information devra aussi être ajoutée à l'étiquette.

### **Fin des frais injustifiés**

À la fin des contrats de location, il est maintenant interdit aux commerçants d'exiger des frais injustifiés. Par exemple, ils ne peuvent pas facturer des frais parce qu'une pièce installée pendant l'entretien normal ne répond pas à leurs critères, à moins que le contrat n'indique clairement les spécifications de la pièce. Des frais ne peuvent être facturés pour une pièce qui n'est pas d'origine ou parce que l'entretien a été effectué par une autre personne que le fabricant ou un commerçant approuvé par lui.



## Inspection avant la fin du bail

Au moins 90 jours avant la fin d'un contrat de location à long terme conclu après le 5 avril 2024, le commerçant doit offrir une inspection gratuite.

Si l'inspection est acceptée, elle doit avoir lieu entre les 30<sup>e</sup> et 60<sup>e</sup> jour avant la fin du bail.

L'inspection peut se faire soit à domicile ou chez le commerçant, selon ce qui convient le mieux au consommateur.

À la suite de l'inspection, le commerçant doit remettre un rapport écrit qui mentionne toute usure anormale des pièces ou composantes de la voiture louée. Le consommateur a le droit de faire réparer ces éléments dans les 10 jours suivant la réception du rapport. La réparation peut être faite par lui-même par un tiers. Le même droit s'applique si la voiture est remise de façon volontaire ou par reprise forcée.

Il est important de noter que le commerçant ne peut pas facturer de frais pour l'usure anormale des pièces ou composantes dans les situations suivantes :

- Le commerçant n'a pas offert l'inspection conformément aux règles.
- Le rapport d'inspection n'a pas été remis.
- Après la remise du véhicule, l'avis écrit (similaire au rapport écrit) n'a pas été fourni.
- Le commerçant vend ou reloue le véhicule avant la fin du délai de 10 jours indiqué dans l'avis écrit pour faire les réparations.

En résumé, ces nouvelles règles au Québec donnent plus de droits aux consommateurs qui achètent ou louent une voiture. Maintenant, si une voiture a de gros défauts, on peut la faire déclarer « gravement défectueuse ». De plus, la Loi protège maintenant mieux contre des frais injustifiés ou d'usure anormale lors de la location à long terme. Ces changements font en sorte que le marché des voitures au Québec devient plus juste et transparent.

Finalement, s'il vous arrive de rencontrer des problèmes, l'équipe de l'ACEF est là pour vous offrir une aide personnalisée adaptée à votre situation. N'hésitez pas à contacter le service d'aide aux consommateurs. Nous sommes là pour vous aider à chaque étape de vos démarches pour faire valoir vos droits.