



Les pratiques de commerce dans le marché des véhicules d'occasion

ACEF des Basses-Laurentides

Enquête en consommation menée par l'Association coopérative d'économie familiale des Basses-Laurentides auprès de différents marchands de véhicules d'occasion sur son territoire. Au total, 14 commerces enquêtés et 21 véhicules.

Présentation de l'acef

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) des Basses-Laurentides est un organisme à but non lucratif de défense des droits et d'aide aux consommateurs et consommatrices faisant face à différents problèmes. L'ACEF a comme territoire les Basses-Laurentides, soit de Terrebonne à Lachute et de Rosemère à Saint-Jérôme.

L'ACEF intervient autant sur le problème du surendettement et des conséquences sociales qui en découlent que sur les autres problèmes de consommation.

L'ACEF agit par trois modes d'intervention complémentaires: le service d'aide directe aux personnes, l'éducation-prévention et la défense collective des droits.

Son travail auprès des personnes se fait par son service de consultation budgétaire. De plus, des milliers de personnes font appel à son service de dépannage téléphonique.

L'éducation/prévention passe particulièrement par des cours sur le budget mais aussi par des rencontres d'information, des ateliers, des conférences tout au cours de l'année.

Son travail de défense collective des droits l'amène à créer des comités de défense des droits, tel que le comité de citoyens-nes vigilants-es, à présenter des mémoires, appuyer différents causes, faire des interventions auprès des instances politiques, etc.

En vous présentant aujourd'hui, «Les pratiques de commerce dans le marché des véhicules d'occasion», l'ACEF démontre une fois de plus qu'elle prend vos intérêts à coeur.

Table des matières

Introduction	p. 4
Méthodologie	p. 5
Commerces et véhicules de l'enquête	p. 6
Résultats généraux Palmarès des commerçants	p. 7
Résultats détaillés	
1. Étiquettes	p. 9
2. Garanties	p. 12
3. Dossier à la SAAQ	p. 15
4. Inspection	p. 18
5. Crédit	p. 19
6. Courtoisie	p. 20
En conclusion	p. 21
Annexes	p. 22
• grille d'enquête	
• compilation détaillée des grilles d'enquête	

* Veuillez noter que l'abréviation «LPC» utilisée dans le présent document signifie «Loi sur la protection du consommateur».

Introduction

La présente enquête est l'initiative du comité de citoyens et citoyennes vigilants-es de l'ACEF. Nous avons tous et toutes entendu parler des pratiques, souvent peu élogieuses, des marchands de véhicules d'occasion. Nous voulions aller voir sur le terrain s'il en était ainsi dans les Basses-Laurentides, où se trouve un grand nombre de ces commerces.

Méthodologie

«Vous êtes un consommateur ou une consommatrice qui recherche un véhicule d'occasion d'environ 4 000 \$ (c'est l'argent en poche dont vous disposez). Sur le terrain, vous pourrez vous montrer intéressé par un modèle allant jusqu'à 6 000 \$ mais ce sera à crédit. C'est un deuxième véhicule pour la famille, ou un véhicule pour votre jeune. Vous voulez un modèle économique en essence. »

C'est en fonction de ces paramètres que le comité s'est lancé dans cette enquête qui s'est déroulée de février à avril 2010, auprès de 14 commerces et de 21 de leurs véhicules. Le comité a voulu porté son attention plus précisément sur les commerces spécialisés uniquement dans la vente de véhicules d'occasion. Les Ford, Toyota, GM et autres de ce genre ont été mis de côté. De plus, nous avons mis de côté les commerces qui ne fonctionnaient que sur rendez-vous.

Le comité a choisi d'évaluer six pratiques de commerce qui tenaient compte des ressources financières de l'ACEF :

- la conformité légale des étiquettes apposées sur les véhicules ;
- les garanties offertes ;
- la concordance des informations transmises par le commerçant et celles indiquées au dossier de la SAAQ ;
- la facilité à faire inspecter le véhicule par un mécanicien indépendant ;
- l'incitation au crédit ;
- la courtoisie du vendeur.

Pour sélectionner les commerces, le comité a fait ses recherches sur internet avec les critères suivants : un véhicule entre 4 000 \$ et 6 000 \$, sur le territoire des Basses-Laurentides et n'étant pas vendu par un concessionnaire ayant une bannière. Les sites visités : www.lespac.com, www.autohebdo.net et autonet.ca.

C'est ainsi que 41 commerces sont ressortis parmi lesquels ont été pigés au hasard les 14 commerces enquêtés. Cinq enquêteurs et enquêteuses ont alors pris la route avec une grille de collecte des données. De plus, ils devaient choisir un ou deux véhicules qui répondaient aux critères, en noter le numéro de série et amasser des informations auprès du vendeur. Ceci dans le but de comparer ces informations avec le dossier de la SAAQ.

Conseil aux consommateurs-trices : après leur expérience d'enquête, les enquêteurs-euses vous recommandent de visiter les sites internet des commerces que vous irez voir. Plusieurs informations sur les véhicules s'y retrouvent et parfois, les prix annoncés sur internet sont plus bas que sur le terrain !

Commerces et véhicules de l'enquête

Automobiles 2000 1 555, boul. Saint-Antoine Saint-Jérôme	Mazda Protégé 2020
Automobiles du Cartier Nord 14 305, Sir Wilfrid Laurier Route 158 Mirabel (Saint-Canut)	Subaru Legacy 2002 Honda Civic 2004
Automobiles JSR 67, Arthur-Sauvé Saint-Eustache	Kia Rio 2004 Suzuki Aerio 2006
Automobiles SLG 380, boul. Arthur-Sauvé Saint-Eustache	Chevrolet Aveo 2005
Auto Dépôt Mirabel 13 445, boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Ford Focus 2000 Pontiac Sunfire 2004
Auto R.O. 1 982, boul. Saint-Antoine Saint-Jérôme	Chevrolet Cavalier 2003
Auto Prestige B. C. 13 360, boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Chevrolet 2005
Autos usagées D.A.C.A. 14 453, boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Mazda Protégé 2002 Toyota Écho 2000
Club Auto Prestige 801, boul. Arthur Sauvé Saint-Eustache	Honda Civic 2005 Chevrolet Cobalt 2006
Dépôt d'autos Miron 11 A, rue Saint-Louis Saint-Eustache	Honda Civic 1997
Mon Auto 13 383, Boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Toyota Écho 2005
RCF Auto 14 100, boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Chevrolet Cavalier 2004
Secur Auto 14 173, boul. Labelle Mirabel (Saint-Janvier)	Acura 1.7 2001 Nissan Sentra 2004
Services Experts 2002 965 A, de la Montagne Saint-Jérôme	Buick Regal 2002 Chevrolet Cavalier 2001

Résultats généraux

Les résultats exprimés dans le tableau qui suit représente le nombre de commerçants se conformant à la pratique de commerce enquêtée. Les résultats portent sur 14 commerces.

Conformité des étiquettes	
Il y a une étiquette sur toutes les autos	10/14
Étiquettes lisibles en entier de l'extérieur de l'auto	13/14
Informations divulguées sur l'étiquette :	
Prix de vente	14/14
Nombre de km	13/14
Année fabrication	14/14
Numéro de série	11/14
Marque	14/14
Modèle	14/14
Cylindre	14/14
Utilisation antérieure du véhicule	9/14
Identité organisme public ou commerce s'il y a lieu	6/14
Réparations effectuées par vendeur	7/14
Catégorie de l'auto (A, B, C ou D)	8/14
Caractéristiques de la garantie offerte	9/14
Remise du certificat de la SAAQ s'il y a lieu	4/14
Identité du propriétaire antérieur sur demande	6/14
Garanties offertes	
Vendeur fournit les bonnes informations	10/14
Commerce offre une garantie maison	4/14
Vendeur a parlé de la garantie légale générale	4/14
Informations à la SAAQ	
Historique à la SAAQ révèle des infos contraires aux dires du vendeur	1/14
Historique à la SAAQ ne révèle pas d'infos contraires aux dires du vendeur	11/14
Ne s'applique pas	2/14
Facilité pour inspection mécanique indépendante	
Oui	10/14
Non	4/14
Incitation au crédit	
Oui	1/14
Non	13/14
Courtoisie	
Oui	14/14
Non	0/14

Palmarès des commerçants

Le palmarès permet d'établir le nombre de critères d'enquête respectés par chaque commerce et de savoir quel commerce a les meilleures pratiques.

Nous avons donc attribué à chaque commerçant un point par critère ou sous-critère respecté, soit sur un total de 23 points possibles : étiquettes conformes (16 points), bonnes informations sur les garanties (3 points), informations conformes au dossier de la SAAQ (1 point), inspection (1 point), pas d'incitation au crédit (1 point), courtoisie (1 point).

Automobiles du Cartier Nord	21/23
Automobiles 2000	21/23
Automobiles JSR	20/23
Auto Dépôt Mirabel	20/23
Mon Auto	19/23
Club Auto Prestige	18/23
Secur Auto	17/23
Autos usagées D.A.C.A.	17/23
RCF Auto	16/23
Automobiles SLG	15/23
Auto R.O.	15/23
Services Experts 2002	12/23
Auto Prestige	12/23
Dépôt d'autos Miron	9/23

Résultats détaillés

Vous trouverez ci-dessous la description des pratiques de commerce étudiées, le résultat recherché, un tableau des résultats pour chaque commerce ainsi que l'analyse que le comité de vigilance en fait.

1. Conformité des étiquettes

Selon la *Loi sur la protection du consommateur (LPC)*, tous les commerçants de véhicules d'occasion sont tenus d'apposer une étiquette sur chaque véhicule. Elle doit être lisible en entier de l'extérieur et divulguer obligatoirement toutes les informations suivantes :

- le prix demandé ;
- une description complète du véhicule : année de fabrication, numéro de série, marque, modèle, cylindrée ;
- le nombre de kilomètres indiqué à l'odomètre et le nombre de kilomètres effectivement parcourus par l'automobile s'il diffère de celui qui apparaît à l'odomètre ;
- la catégorie à laquelle l'automobile appartient au sens de la loi, et la garantie de bon fonctionnement qui est alors applicable, le cas échéant ;
- toutes les réparations qui ont été effectuées depuis que le commerçant possède l'automobile;
- les caractéristiques de la garantie offerte par le commerçant, s'il y a lieu ;
- s'il y a lieu, l'utilisation antérieure du véhicule comme taxi ou comme véhicule d'école de conduite, de service policier, d'ambulancier, de location, ou comme véhicule pour la clientèle ou voiture d'essai, ainsi que l'identité de tout commerce ou de tout organisme public qui en a été propriétaire ou locataire à long terme.

De plus, l'étiquette doit contenir :

- un énoncé qui dit que le commerçant doit, à votre demande, vous fournir le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire ;
- un énoncé qui dit que le commerçant remettra un certificat de vérification mécanique lors de la signature du contrat - dans les cas où le Code de la sécurité routière exige la délivrance d'un certificat de vérification mécanique avant que le véhicule soit immatriculé (par exemple, s'il arrive de l'extérieur du Québec).

Vous trouverez un modèle d'étiquette conforme à la loi, à la page qui suit.

Conformité des étiquettes

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Ttl se conformant au critère	%
Étiquettes																
1. Il y a une étiquette sur toutes les autos	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	10	71 %
2. Sont lisibles en entier de l'extérieur	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13	93 %
Infos divulguées																
3. Prix de vente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100 %
4. Nombre de km	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	93 %
5. Année fabrication	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100 %
6. Numéro de série	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	11	79 %
7. Marque	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100 %
8. Modèle	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100 %
9. Cylindre	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100 %
10. Utilisation antérieure du véhicule	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	9	64 %
11. Identité organisme public ou commerce	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	6	43 %
12. Réparation effectuée par vendeur	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	7	50 %
13. Catégorie A, B, C ou D	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	8	57 %
14. Caractéristiques garantie offerte	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	9	64 %
15. Remise certificat SAAQ	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	29 %
16. Identité propriétaire antérieur	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	6	43 %
Nombre de critères respectés	13	12	13	14	8	6	10	14	15	12	11	16	7	15		

Analyse des résultats

- Seulement un commerce se conforme en tout point à la LPC quant à l'affichage des étiquettes sur les véhicules, soit *Automobiles du Cartier Nord*.

- En se référant au tableau, on constate que 71 % des commerces affichent une étiquette sur tous leurs véhicules. Résultat : 29% sont donc en infraction quant à cette exigence minimale de la loi.

- La très grande majorité des commerces indiquent les informations de base sur leurs étiquettes (informations # 3 à 9 dans le tableau ci-haut). Par contre, les informations plus spécifiques (informations # 10 à 16) sont souvent oubliées par plusieurs.
- Nous avons constaté sur le terrain que trois des commerces enquêtés avaient un modèle d'étiquette qui permettait d'inclure tous les renseignements exigés par la loi, mais qu'ils ne remplissaient pas toutes les parties !
- L'information qui se retrouve le moins souvent sur les étiquettes (4 commerces sur 14) est l'énoncé qui dit que le commerçant remettra, s'il y a lieu, un certificat de vérification mécanique de la SAAQ lors de la signature du contrat (information # 15 du tableau).

Commentaires des enquêteurs-enquêteuses

« Bien que le nombre de kilomètres soit indiqué sur l'étiquette, nous suggérons aux consommateurs de valider avec l'odomètre réel sur le véhicule ainsi qu'avec l'historique du véhicule que vous pouvez vous procurer à la SAAQ. »

« Il est pertinent de savoir que l'étiquette du véhicule fait partie du contrat de vente. Le vendeur doit vous la remettre avec votre contrat. Les informations sur l'étiquette doivent donc être exactes, à défaut de quoi, vous pourriez alléguer de fausses représentations de la part du vendeur. »

« Des vendeurs nous ont affirmé ne pas connaître l'utilisation antérieure du véhicule, ce qui expliquerait que cette information n'apparaisse pas sur l'étiquette. La loi dit plutôt qu'ils ont la responsabilité de se procurer cette information. L'historique à la SAAQ leur est disponible et donne ce renseignement. »

« Plusieurs commerces disent effectuer eux-mêmes les réparations sur leurs véhicules. Nous sommes portés à être sceptiques quant à la qualité de ces dernières. Nous conseillons de toute façon, avant d'acheter un véhicule d'occasion, une vérification mécanique par un mécanicien indépendant. »

« Lorsque nous tentions, en vain, de connaître l'identité du dernier propriétaire, nous faisons face à deux réponses : soit le dernier propriétaire était un commerçant (le véhicule ayant été acheté à l'encan), soit on nous répondait que l'information allait à l'encontre de la loi sur les renseignements personnels. »

L'identité du dernier propriétaire

Selon l'Office de la protection du consommateur, même si le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire sont des renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRP) permet de transmettre ces informations sans le consentement de la personne concernée.

En effet, le paragraphe 18 (4) de la LPRP prévoit que :

Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans un dossier qu'elle détient sur autrui à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective.

2. Les garanties

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une garantie spécifique pour les automobiles d'occasion, aussi appelée *garantie de bon fonctionnement*. Elle est effective à la livraison et elle couvre les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'automobile dans les situations suivantes :

Garantie de bon fonctionnement

Catégorie	Mise en marché de l'automobile et kilométrage maximum	Durée de la garantie
A	2 ans ou moins et 40 000 km	6 mois ou 10 000 km selon le premier terme atteint
B	3 ans ou moins et 60 000 km	3 mois ou 5 000 km selon le premier terme atteint
C	5 ans ou moins et 80 000 km	1 mois ou 1 700 km selon le premier terme atteint
D	Plus de 5 ans et plus de 80 000 km	Aucune garantie

En plus de cette garantie obligatoire, en vertu de la *LPC* (articles 37 et 38) et du Code civil du Québec, tous les biens que vous vous procurez d'un commerçant bénéficient d'une garantie légale de qualité. Elle stipule qu'un bien doit servir à l'usage auquel il est destiné, pendant une durée raisonnable, en fonction du prix payé. En cas de litige, c'est le juge qui devra trancher.

Cette garantie légale de qualité s'applique même si le commerçant ou le fabricant prétend vendre le bien sans garantie ou si la garantie qu'il offre sur le bien comprend une couverture insuffisante.

Exemple

Vous achetez chez un commerçant une voiture d'occasion 2004 qui affiche 120 000 km à l'odomètre. Vous l'achetez au prix courant du marché. Comme le véhicule est de la catégorie D (plus de 5 ans et plus de 80 000 km), le commerçant ne vous octroie aucune garantie particulière. Deux mois plus tard, l'auto ne démarre plus. Vous pourrez alors exiger du commerçant qu'il fasse les réparations nécessaires, en vertu des articles 37 et 38 de la *LPC* puisque le bien n'a pas servi pendant une durée raisonnable.

Lors de l'enquête, nous avons vérifié si le vendeur donnait verbalement les bonnes informations sur la garantie obligatoire concernant les véhicules choisis par nos enquêteurs-euses.

Comme nous disposions d'un budget fictif qui limitait à la dernière catégorie les véhicules choisis, nous nous attendions donc à nous faire répondre qu'il n'y avait aucune garantie. Nous voulions alors savoir si le commerçant offrait une garantie maison (ne pas confondre avec une garantie supplémentaire qu'il faut acheter).

Et par curiosité, nous avons poussé l'audace jusqu'à vérifier si le vendeur nous mentionnerait l'existence de la garantie légale de qualité. Voici donc les résultats obtenus.

Le vendeur fournit-il les bonnes informations sur les garanties ?

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Ttl se conformant au critère	%
Vendeur fournit les bonnes infos	oui	oui	oui	oui	oui	oui	*	*	oui		oui	*	oui	*	9	71%
Offre une garantie maison		1 mois					1 mois		1 mois				1 mois		4	29%
A parlé de garantie de qualité ?				oui				oui				oui	oui		4	29%

* Ces commerçants n'ont pas fourni les bonnes informations sur les garanties mais en faveur du consommateur. Ils établissaient le véhicule dans la catégorie C, soit avec une garantie de 1 mois ou 1 700 km.

Analyse des résultats

- On constate que 9 commerces sur 14 (71%) donnent les bonnes informations sur les garanties. Et lorsqu'elles sont erronées, c'est en faveur des consommateurs dans 80 % des cas !

- Ainsi, sur 21 véhicules enquêtés, 20 se classaient dans la catégorie D, soit sans aucune garantie. Le bilan de notre magasinage est surprenant : 50 % des commerces nous ont tout de même offert une garantie de 1 mois sur leurs véhicules ! Parfois par une heureuse méconnaissance de la loi, dans d'autres cas par le biais d'une garantie maison.

- Seulement 4 vendeurs ont abordé la question de la garantie légale de qualité (art. 37, 38 de la LPC), soit à la demande de l'enquêteur-euse, soit d'eux-même.

Commentaires des enquêteurs-euses

« Nous avons constaté que la garantie minimum de 1 mois ou 1 700 km semble être une pratique courante bien ancrée, à un point tel que certains vendeurs croient même qu'elle est exigée par la loi ! »

« Si vous magasinez un véhicule de la catégorie D, auquel aucune garantie prédéfinie n'est rattachée, recherchez un commerçant qui pourra tout de même vous donner une garantie écrite d'un mois... l'enquête révèle que c'est facilement trouvable ! »

Les types de garanties, s'y retrouver...

Garantie légale de bon fonctionnement

C'est une garantie prévue à la *LPC* qui détermine un nombre de mois précis de garantie en fonction de l'année du véhicule et de son kilométrage (voir tableau p. 13).

Garantie légale de qualité

C'est une garantie prévue à la *LPC* (*articles 37 et 38*) qui s'applique sur tous les biens de consommation vendus par un commerçant. Elle ne définit pas de temps précis de garantie. Le bien doit servir à l'usage pour lequel il a été acheté, pendant une durée raisonnable en fonction du prix payé.

Garantie supplémentaire

C'est une garantie que vous achetez du commerçant, qui s'ajoute aux garanties déjà déterminées par la loi. La garantie supplémentaire peut se superposer aux garanties légales et/ou les prolonger.

3. Le dossier du véhicule à la SAAQ

L'ACEF s'est penchée sur un élément en principe très utile lorsqu'on achète un véhicule usagé : le dossier du véhicule disponible à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Élaboré à partir des données répertoriées au fichier d'immatriculation de la SAAQ depuis 2001, ce document devrait contenir ces différents renseignements sur le véhicule.

Renseignements inscrits au dossier

Les données sur le véhicule : en plus d'y trouver la description du véhicule (marque, modèle, année, nombre de cylindres, masse nette, etc.), on peut y apprendre, par exemple, si un véhicule a été reconstruit, s'il a été gravement accidenté ou s'il a déjà fait l'objet d'une vérification mécanique par la Société.

Les anciens propriétaires : le dossier du véhicule présente de l'information sur chaque personne (propriétaire, locataire à long terme ou commerçant) qui a déjà demandé l'immatriculation du véhicule au Québec. S'il s'agit d'une entreprise, on pourra connaître son identité, mais s'il s'agit d'un particulier, la Société ne pourra divulguer son nom en raison de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'utilisation du véhicule : le dossier du véhicule peut dire à quelles fins il a déjà servi. On pourra y apprendre que le véhicule a déjà été utilisé pour effectuer du transport par taxi ou à d'autres fins commerciales.

L'enquête a voulu vérifier si les informations transmises par les commerçants visités correspondaient aux informations inscrites au dossier de la SAAQ.

Le dossier à la SAAQ révèle-t-il des informations contraires aux représentations du vendeur ?

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Total	%
oui													x		1	7%
non	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x		x	11	79%
n/a					x	x									2	14%

Analyse des résultats

On constate que les informations que nous ont fournies les vendeurs étaient validées par le dossier de la SAAQ (lorsqu'il y avait des informations au dossier !) dans tous les cas, sauf pour Services Expert 2002, qui a omis de nous mentionner que le véhicule a été reconstruit ! Dans le cas de Auto Prestige et Dépôt d'autos Miron, les numéros de série des véhicules n'étaient pas indiqués sur l'étiquette.

Nous comptons beaucoup sur les informations au dossier de la SAAQ pour vérifier entre autres la véracité des odomètres. Malheureusement, les résultats de l'enquête démontrent que les informations de la SAAQ ont été utiles dans seulement 7 cas sur 19, soit 37 % du temps.

Dans huit cas, le kilométrage n'apparaissait pas au dossier ou apparaissait pour des transactions beaucoup trop anciennes pour qu'on puisse évaluer si l'odomètre actuel semble réaliste.

Nous nous sommes rendus compte, en analysant les dossiers de la SAAQ, que pour qu'il y ait inscription d'informations sur le kilométrage, il faut qu'une personne se soit présentée physiquement à un comptoir de la SAAQ pour immatriculer le véhicule. Mais lorsqu'il y a des transactions entre commerçants, ils ne semblent pas y avoir d'obligation qu'ils se présentent à la SAAQ. Ainsi, on voit qu'il y a eu des transferts de propriété entre commerçants mais sans inscription du kilométrage.

Par exemple : une personne achète une voiture neuve. Après 5 ans, elle la vend à son concessionnaire, qui la transfère à un encan. Un commerce de véhicules d'occasion achète alors cette voiture et la met en vente dans son commerce. Dans ce cas, le kilométrage sera noté au dossier uniquement pour l'achat du véhicule neuf, soit 0 km. Car jamais les commerçants ne se seront présentés à la SAAQ pour enregistrer les transactions. C'est ce qui s'est entre autres passé lors de notre enquête.

Pour 4 autres situations, les véhicules provenaient de l'Ontario. Ainsi, aucune donnée n'est disponible sur l'historique du véhicule lorsqu'il se trouve en Ontario.

Commentaires des enquêteurs-euses

« Cet outil, qu'est le dossier du véhicule à la SAAQ, aurait pu être extrêmement utile aux consommateurs pour les informer, les protéger avant l'achat d'un véhicule d'occasion. Mais il y a peu de chance en réalité qu'il le fasse, en fait c'est un peu plus de 1 chance sur 3.»

« Nous recommandons l'inspection systématique du véhicule avant de conclure l'achat. Rien ne vaut une bonne inspection. Vous aurez un portrait juste de l'état du véhicule et un bon mécanicien pourra même déceler si l'odomètre correspond à l'âge du véhicule. »

« Des compagnies comme *Carproof* et *Carfax* peuvent effectuer l'historique d'une voiture à travers le Canada et/ou les États-Unis, moyennant des frais de 35 \$ (frais en vigueur en 2010). Cela pourrait au moins résoudre le problème pour les voitures provenant de l'Ontario...»

4. L'inspection indépendante

L'ACEF a voulu vérifier si les commerçants étaient ouverts à ce que nous partions avec le véhicule pour une inspection indépendante par notre mécanicien. Un commerçant digne de ce nom, qui n'a rien à cacher, acceptera d'emblée. Voici les résultats.

Le commerçant est-il ouvert à nous laisser faire inspecter le véhicule par un mécanicien indépendant ?

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Total	%
oui	x			x	x		x	x	x		x	x	x	x	10	71%
non		x	x			x				x					4	29%

Analyse des résultats

Dépôt d'autos Miron, en plus de ne pas inscrire le numéro de série sur l'étiquette du véhicule, s'est montré réticent à une inspection indépendante. Il nous a plutôt expliqué que le véhicule 1997 que nous avons choisi appartenait à une dame de 70 ans qui l'avait acheté neuf. Sans numéro de série et sans possibilité d'inspection extérieure, impossible de vérifier quoi que ce soit!

Du côté de *Autos usagées D.A.C.A.*, les deux véhicules choisis avaient été inspectés par la SAAQ. On nous a donc dit qu'il était inutile de faire inspecter les véhicules.

L'ACEF s'est alors informée sur ce que comprend cette inspection. Ce sont uniquement les éléments relevant de la sécurité routière. Ainsi, pour ce qui est des réparations à venir, de l'état général du véhicule, de la vérification de l'odomètre, vous n'en saurez rien. Vous savez seulement que le véhicule peut rouler de façon sécuritaire sur la route au moment de l'inspection. Pendant combien de temps encore... ça on ne le sait pas !

Secur Auto, pour sa part, nous suggère des noms de garages à proximité ! Pas question de faire inspecter le véhicule par notre mécanicien.

Pour *Auto R.O.*, l'enquêteuse s'est fait répondre que l'inspection n'était pas nécessaire pour un véhicule de 3000 \$, que le commerce faisait lui-même les réparations des véhicules vendus et que la Cavalier 2003 choisie provenait de chez Boisvert à Blainville. Oui, et après ?!

On constate qu'il y a 4 commerçants sur 14 qui sont réticents à une inspection mécanique indépendante. On aurait donc pu faire vérifier les véhicules choisis dans 10 cas sur 14, soit 71 %.

Commentaires des enquêteurs-euses

« Si un vendeur se montre réticent à ce que vous fassiez inspecter un véhicule, rebroussez chemin et allez ailleurs, car vous savez maintenant que vous n'aurez aucun mal à trouver un commerçant plus avenant. »

5. L'incitation au crédit

À grand renfort de publicité, les commerçants de véhicules d'occasion nous offre plein de chance au crédit ! Une première, une deuxième, une troisième chance ! L'ACEF a voulu voir sur le terrain s'il en était ainsi. C'est pourquoi les enquêteurs-euses disaient au vendeur avoir un budget d'environ 4 000 \$ comptant, mais qu'en magasinant ils se montraient intéressés par des véhicules parfois un peu plus cher. Nous voulions tester si les vendeurs nous inciteraient à dépasser notre budget par une offre de crédit. Voici les résultats.

Le vendeur nous a-t-il incité au crédit ?

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Total	%
Oui													X		1	7%
non	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	13	93%

Analyse des résultats

Étonnamment, un seul commerçant sur 14, soit Services Experts 2002, nous a offert du financement maison ! Trois des commerçants nous ont invités à plutôt faire affaires avec une institution financière si nous désirions acheter à crédit. Automobiles du Cartier Nord a même été jusqu'à diminuer le prix du véhicule choisi pour que nous n'ayons pas à faire financer l'achat, et ce, malgré sa publicité annonçant une 1re et 2e chance au crédit !

On peut donc en conclure que les commerçants ne sont pas intéressés à faire crédit pour des véhicules entre 4 000 \$ et 6 000 \$.

6. La courtoisie

Il n'y a rien d'illégal à ne pas être courtois, mais tant qu'à y être, pourquoi ne pas vérifier cet élément de vente... Nos enquêteurs-euses avaient des personnalités évidemment bien différentes les unes des autres, des âges variés, des styles bien différents. Quelles attitudes ont eu les vendeurs envers eux ? Ont-ils été courtois ?

Le vendeur a-t-il été courtois ?

	1. Club Auto Prestige	2. Secur Auto	3. Autos Usagées D.A.C.A.	4. Auto Dépôt Mirabel	5. Auto prestige (David Bou-Chebl)	6. Dépôt d'autos Miron	7. Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	8. Mon Auto (Marcel Lavoie)	9. Automobiles 2000	10. Auto R.O. (Robert Ouellet)	11. RCF Auto	12. Automobiles du Cartier Nord	13. Services Experts 2002	14. Automobiles JSR	Total	%
oui	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14	100%
non															0	0%

Analyse des résultats

Excellents résultats ! Tous les vendeurs ont été respectueux et courtois, certains plus sympathiques que d'autres, plus accommodants. Mais aucun incident à relever.

En conclusion

En regard de toutes les données recueillies, l'ACEF peut donc vous donner les conseils suivants si vous devez faire l'achat d'un véhicule d'occasion qui se situe entre 4 000 \$ et 6 000 \$.

- Ne vous fiez pas aux étiquettes affichées sur les véhicules pour avoir une information complète. Questionnez le vendeur et faites-lui inscrire ces nouvelles informations sur l'étiquette car elle fait partie intégrante du contrat que vous signerez. Ainsi, si ce qu'il vous affirme s'avère faux, vous pourrez le poursuivre pour fausses représentations.
- Pour un véhicule de la catégorie D (soit sans garantie de bon fonctionnement), recherchez un commerçant qui vous donnera minimalement une garantie de 1 mois ou 1 700 km; l'enquête révèle qu'il y a 1 commerce sur 2 qui le fait.
- Faites inspecter par votre mécanicien le véhicule que vous désirez acheter pour évaluer son état général. Car il y a 2 chances sur 3 pour que vous ne puissiez obtenir d'informations sur l'odomètre à partir du dossier à la SAAQ. Par contre, si vous réussissez à en avoir, elles devraient être véridiques.
- Dans 70% des cas, les commerces se montrent ouverts à une inspection par un mécanicien indépendant. Si le vendeur refuse ou se montre réticent, allez ailleurs.



Annexes

- Grille d'enquête utilisée par les enquêteurs-euses
- Compilation détaillée des grilles d'enquête

Grille d'enquête-terrain

Commerces de véhicules usagés

Date de l'enquête : _____

Enquêteur-trice : _____

Nom du commerce : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Site internet : _____

ÉTIQUETTES

- Il y a une étiquette sur toutes les automobiles en vente dans ce commerce Oui Non
- Les étiquettes sont lisibles en entier de l'extérieur de l'automobile Oui Non
- Les étiquettes divulguent ces informations :
 - le prix de vente
 - le nombre de kilomètres à l'odomètre
 - l'année de fabrication
 - le numéro de série
 - la marque (ex.: Toyota)
 - le modèle (ex.: Corolla)
 - le cylindre (4 cylindres)
 - s'il y a lieu, l'utilisation antérieure du véhicule (s'il a été utilisé comme taxi, école de conduite, police, ambulance, courtoisie, démonstrateur)
 - l'identité de tout organisme public ou commerce qui a été propriétaire ou a loué le véhicule
 - toute réparation effectuée depuis que le commerçant est en possession du véhicule
 - la catégorie (A, B, C, ou D) selon l'année et le km
 - les caractéristiques de la garantie offerte par le commerçant (selon la catégorie ou la garantie maison)
 - qu'il y aura remise du certificat d'inspection de la SAAQ s'il y a eu une inspection
 - qu'à la demande du consommateur, le commerçant fournira le nom et le numéro de téléphone du dernier propriétaire autre que le commerçant

LES GARANTIES

Le vendeur fournit les bonnes informations sur les garanties légales. Oui Non

Mise en marché et km	Garantie légale
A- 2 ans ou moins et 40 000 km	6 mois ou 10 000 km
B- 3 ans ou moins et 60 000 km	3 mois ou 5 000 km
C- 5 ans ou moins et 80 000 km	1 mois ou 1 700 km
D- Plus de 5 ans et plus de 80 000 km	Aucune garantie

Si non, notez ici ce qu'il vous a dit : _____

Si le véhicule est de la catégorie D, le commerçant offre-t-il une garantie maison ? Oui Non
Laquelle ? _____

Le vendeur vous a-t-il parlé de la garantie générale d'usage normal (qui s'applique à tous les biens) ? Oui Non

ODOMÈTRE et HISTORIQUE

Marque, modèle et année du véhicule enquêté : _____

N° série : _____

Odomètre au compteur (ou noté sur l'étiquette) : _____

Odomètre selon la SAAQ : _____

Notes : _____

Marque, modèle et année du véhicule enquêté : _____

N° série : _____

Odomètre au compteur (ou noté sur l'étiquette) : _____

Odomètre selon la SAAQ : _____

Notes : _____

L'historique à la SAAQ révèle-t-il des informations contraires aux dires du vendeur ou des informations importantes non révélées ? _____

INSPECTION

Le vendeur s'est-il montré ouvert à vous laisser faire inspecter le véhicule ? Oui Non

Expliquez : _____

INCITATION AU CRÉDIT

Le vendeur vous a-t-il incité à acheter à crédit ? Oui Non

Si oui, expliquez : _____

COURTOISIE

Le vendeur a-t-il été courtois envers vous ? Oui Non

Expliquez votre réponse : _____

Compilation des grilles enquêtes

Liste des commerces

Club Auto Prestige	1
Secur Auto	2
Autos Usagées D.A.C.A.	3
Auto Dépôt Mirabel	4
Auto prestige (David Bou-Chebl)	5
Dépôt d'autos Miron	6
Automobiles SLG (Sebas GS Auto)	7
Mon Auto (Marcel Lavoie)	8
Automobiles 2000	9
Auto R.O. (Robert Ouellet)	10
RCF Auto	11
Automobiles du Cartier Nord	12
Services Experts 2002	13
Automobiles JSR	14

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total	%
Étiquettes																
Il y a une étiquette sur toutes les autos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	71%
Sont lisibles en entier de l'extérieur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	93%
Infos divulguées:																
prix de vente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
nombre de km	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	93%
année fabrication	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
numéro de série	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	79%
marque	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
modèle	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
cylindrée	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
utilisation antérieure du véhicule	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	64%
identité organisme public ou commerce	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	43%
réparation effectuée par vendeur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	50%
catégorie A, B, C ou D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	57%
caractéristiques garantie offerte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	64%
remise certificat SAAQ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29%
identité propriétaire antérieur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	43%
Garanties																
Vendeur fournit bonnes infos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	71%
Garantie maison	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29%
Parlé de garantie générale ?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29%
Dossier SAAQ																
Révèle-t-il infos contraires ?	oui													1	1	7%
	non	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	79%
	n/a				1	1									2	14%
Inspection																
Ouvert à l'inspection	oui	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	71%
	non	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29%
Crédit																
Incitation au crédit ?	oui													1	1	7%
	non	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	93%
Courtoisie																
	oui	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	100%
	non														0	0%
Total		18	17	17	20	12	9	15	19	21	15	16	21	12	20	