

Bulletin de l'industrie

Le 28 décembre 2016

Bulletin pour les commerçants de véhicules automobiles Frais obligatoires

Le présent bulletin de l'Office de la protection du consommateur donne aux commerçants de véhicules automobiles des renseignements importants sur la Loi sur la protection du consommateur et les dispositions législatives connexes. Il a pour objectif d'informer les commerçants de leurs obligations juridiques et d'en assurer le respect.

L'Office de la protection du consommateur sait que certains commerçants de véhicules automobiles ne respectent pas la loi quand ils procèdent à des ventes – principalement en ce qui a trait à la publicité de ventes et à la vente de produits et de services additionnels – en utilisant des pratiques qui pourraient être en violation de la Loi sur la protection du consommateur et du Règlement sur la publicité et la communication de renseignements visant les véhicules automobiles.

Si certains commerçants ne respectent pas les règles ou ne les connaissent pas, cela donne une mauvaise image de toute l'industrie. Nous espérons que les questions et réponses suivantes aideront les commerçants à mieux comprendre leurs responsabilités en vertu de la loi.

- **Les commerçants ont-ils le droit d'ajouter des frais après que le consommateur a négocié un prix final?**

La réponse contient deux éléments.

Pour la publicité :

Le Manitoba a des règlements stricts concernant la publicité faite par les commerçants. Quand une publicité comprend le prix d'un véhicule, il doit s'agir d'un **prix tout inclus**. L'ajout de tout frais (p. ex. : frais administratifs, de transport, d'inspection avant la livraison, de produit préinstallé obligatoire ou de service, etc.) au prix tout inclus est illégal.

Pour les négociations :

L'Office de la protection du consommateur pense que les consommateurs peuvent prendre pour acquis que le prix qu'ils négocient est un **prix tout inclus**. Ils peuvent aussi prendre pour acquis que toute représentation d'un prix faite par un vendeur reflète aussi un **prix tout inclus** qui comprend tous les frais que le commerçant à l'intention de récupérer, à l'exception de la TVP et de la TPS.

Les commerçants devraient divulguer de manière exacte tous les frais au cours du processus de négociation, pas après qu'un prix d'achat ait été décidé. Toute tentative d'un commerçant d'ajouter des frais à un prix d'achat décidé pourrait être considéré comme une violation de la Loi sur les pratiques commerciales. Ceci comprend tout frais qui pourrait être ajouté dans le bureau de financement, qui est aussi considéré comme faisant partie du processus de vente.

- **Les commerçants peuvent-ils facturer une somme additionnelle pour des services ou des produits installés avant la vente, comme des produits antivols ou de l'azote dans les pneus?**

Si des services ou des produits sont préinstallés, toute facturation pour ces services et produits **doit** être incluse dans le prix annoncé et dans le prix négocié. Si vous êtes commerçant, vous pouvez décider de ne pas vendre un véhicule à moins qu'un service ou qu'un produit préinstallé ne soit payé. Dans ce cas, le consommateur a l'option d'acheter les produits ou services ou pas. Quand des consommateurs posent ce genre de questions à l'Office de la protection du consommateur, on leur conseille de ne payer que pour les ajouts qu'ils considèrent utiles et qu'ils souhaitent acheter.

Important : Un commerçant qui déclare ou même suggère que des produits ou des frais autres que la TVP et la TPS sont imposés par le gouvernement fait une déclaration qui est fausse, trompeuse ou mensongère et pourrait faire face à des mesures administratives de la part de l'Office de la protection du consommateur.

- **Et pour la vente de services ou de produits additionnels qui ne sont pas préinstallés?**

Un commerçant peut vendre des services et des produits utiles et on s'attend à ce qu'il les défende. Le commerçant doit expliquer chaque produit et service au complet et honnêtement, et donner au consommateur le droit de refuser des articles additionnels.

Si le commerçant considère qu'un service ou qu'un produit doit être inclus à l'achat du véhicule parce qu'il a déjà été installé, l'Office de la protection du consommateur considère qu'il doit être compris dans le prix tout inclus et dans le prix tout inclus négocié par le vendeur.

On peut consulter en ligne les dispositions législatives :

- Loi sur la protection du consommateur :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/c200f.php>
- Règlement sur la publicité et la communication de renseignements visant les véhicules automobiles : <http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/current/pdf-regs.php?reg=21/2015>
- Loi sur les pratiques commerciales :
<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/b120f.php>

Pour plus des renseignements, veuillez communiquer avec :

Jacques Lafournaise

Responsable de la mise en application et du règlement des différends

Office de la protection du consommateur

Courriel : Jacques.Lafournaise@gov.mb.ca

Téléphone : 204 945-3800

Consumer Protection Office
302-258 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba, Canada R3C0B6
T 204-945-3800 **F** 204-945-0728
Toll Free 1-800-782-0067
www.manitoba.ca

Office de la protection du consommateur
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6 CANADA
Tél. : 204 945-3800 **Téloc.** : 204 945-0728
Sans frais : 1 800 782-0067
www.manitoba.ca/index.fr.html

