

Montréal, le 25 juillet 2016

Duclos Longueuil Chrysler Dodge Jeep Ram Inc.
5055 Boul. Cousineau
Longueuil, (Québec) J3Y 3K7

À l'attention de M. Marcel Duclos, président

Objet: Avis d'infraction
N/Réf.: Dossier n° 8502338-1000

Monsieur,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, ci-après LPC) n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, dans le cadre du traitement des plaintes que nous recevons du public par l'intermédiaire de notre Centre de relations avec la clientèle, il a été porté à notre attention que votre entreprise ne respecterait pas certaines dispositions relatives aux pratiques commerciales. À cet égard, je vous rappelle que l'article 224 c de la LPC prévoit ce qui suit :

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

[...]

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

De plus, nous aimerions vous rappeler que l'article **228.1** de la LPC prévoit ce qui suit :

228.1. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer oralement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38.

Dans un tel cas, il doit également, le cas échéant, l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant offerte gratuitement à l'égard de ce bien. À la demande du consommateur, il doit aussi l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie.

Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis, de corriger la situation dans les meilleurs délais et de nous confirmer le tout par écrit dès que les correctifs appropriés ont été apportés.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique «Se renseigner sur un commerçant» qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca. Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant deux ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec l'agent responsable, **Monsieur Guillermo Gomez, au 514.253-6556 poste 3313**, ou avec le soussigné pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.



Francis Rémillard
Directeur Territorial – Secteur Ouest du Québec
(514) 253-6556 poste 2262

Cc : Responsable du concessionnaire, M. Eric Bouchard : ebouchard@legroupeduclos.com