

Aide-mémoire

Auto au garage? Connaissez vos droits



La *Loi sur la protection du consommateur* vous protège. En tant que propriétaire ou locataire d'une auto, prenez connaissance des renseignements qui suivent. Ils vous aideront à faire valoir vos droits.

Disponibilité des pièces, des services et des renseignements

La garantie de disponibilité prévoit que le commerçant et le fabricant d'une auto rendent disponibles, pendant une durée raisonnable après l'achat ou le début de la location, le **nécessaire à l'entretien et à la réparation**. Il s'agit des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements (instructions, logiciels, etc.) en français. Le commerçant et le fabricant pourraient toutefois s'exempter de cette obligation s'ils vous en informent adéquatement avant l'achat ou la location.

Libre choix d'un réparateur

Votre auto doit être entretenue ou réparée et vous faites affaire avec un garagiste indépendant du fabricant de votre auto?

Le fabricant est obligé de lui **donner accès aux données** qui permettent d'identifier un problème, d'entretenir l'auto ou de la réparer (ex. : codes de diagnostic de problèmes, données pour calibrer une pièce ou identifier les pièces de remplacement requises, etc.).

Réparation d'une auto louée

Vous avez fait réparer votre auto louée en cours de bail? Lors de la remise de l'auto au locateur, celui-ci **ne peut pas réclamer des frais** comme bon lui semble.

Par exemple, il ne pourrait pas exiger un montant parce que vous avez dû faire remplacer le pare-brise, et que la qualité du pare-brise de remplacement ne le satisfait pas, à moins que le contrat prévoie expressément que l'auto ne peut être remise qu'avec un pare-brise d'une qualité déterminée.

Garantie de bon fonctionnement

Une **auto d'occasion de 7 ans ou moins et d'au plus 120 000 km**, au moment où vous l'avez achetée ou louée chez un commerçant, est couverte par une garantie de bon fonctionnement. Elle vous permet de **faire réparer l'auto gratuitement** en cas de mauvais fonctionnement, pendant une durée déterminée. Les pièces et la main-d'œuvre sont couvertes.

Garantie anticitron

Êtes-vous le propriétaire ou le locataire à long terme d'une **auto à problèmes** (un « citron »)? Si certaines conditions sont respectées, vous pouvez demander au tribunal qu'il la déclare « automobile gravement défectueuse ». Vous pourriez ainsi demander, par exemple, l'**annulation de votre contrat**.

Autres garanties prévues par la loi

Saviez-vous que les autos achetées ou louées chez un commerçant sont couvertes par des **garanties gratuites**, même si le commerçant prétend qu'elle a été vendue sans garantie? Ces garanties vous permettent notamment d'exiger que votre auto puisse **servir à l'usage** auquel elle est normalement destinée et ait une **durée raisonnable**, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation. Elles s'appliquent même à une auto d'occasion!

Évaluation écrite avant une réparation

Avant de faire une **réparation qui coûtera plus de 100 \$**, le garagiste doit vous présenter une évaluation écrite. Il ne peut pas vous réclamer plus que le prix total qui y est indiqué. Seul le prix des réparations que vous avez autorisées par la suite peut s'ajouter.

Réparation garantie 3 mois ou 5 000 km

Vous avez fait réparer votre auto et payé le garagiste. De retour à la maison, vous constatez que le problème n'est pas réglé.

Vous pouvez alors retourner au même garage : le travail du garagiste doit **donner le résultat escompté**. Toute réparation de plus de 50 \$ est garantie 3 mois ou 5 000 km, selon la première limite atteinte.

Pour obtenir des précisions, visitez le **Québec.ca/droits-auto-garage** ou communiquez avec l'Office de la protection du consommateur :

- **Montréal** : 514 253-6556
- **Québec** : 418 643-1484
- **Ailleurs au Québec et au Canada** : 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)