



Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 1 décembre, 2021

Les Ontariens qui achètent des voitures et des camions, souvent abandonnés à leur sort par le groupe censé les protéger : Vérificatrice générale

(Toronto) le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) ne protège pas systématiquement le public lors de transactions avec des concessionnaires automobiles, affirme la vérificatrice générale Bonnie Lysyk dans son *Rapport annuel 2021*. Le COCVA n'assume pas adéquatement ses principales responsabilités, notamment la médiation et la résolution des plaintes des consommateurs, ainsi que l'inspection des commerçants de véhicules automobiles. Il fait aussi piètre figure pour ce qui est de protéger les consommateurs qui ont acheté un véhicule d'un concessionnaire illégal.

« Bien que le COCVA soit un organisme de protection du consommateur, il est régi par un conseil d'administration auquel siège un nombre important de concessionnaires automobiles, a déclaré M^{me} Lysyk. Et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'en a pas fait assez, par le passé, pour surveiller et évaluer le rendement du COCVA. »

L'examen d'un échantillon de plaintes concernant des situations dans lesquelles le marchand semblait avoir enfreint la loi a montré que, dans 80 % de ces cas, le dossier de plainte avait été fermé sans aiguillage interne aux fins d'application de la loi. De plus, si un concessionnaire illégal vend un véhicule à un consommateur qui subit ensuite des dommages financiers, le consommateur n'est pas autorisé à présenter une demande de règlement au fonds de compensation, même après confirmation par les enquêteurs du COCVA.

Le rapport indique que 40 % des commerçants de véhicules automobiles inscrits n'ont pas été inspectés par le COCVA conformément à l'objectif de trois ans que ce dernier s'était fixé, et que le Conseil n'inspecte pas non plus systématiquement les concessionnaires plus susceptibles d'infractions fréquentes sur le plan la conformité. Au cours des cinq dernières années, 77 % des dossiers d'inspections qui avaient permis de découvrir des violations de la loi ont été fermés par les inspecteurs du COCVA que ceux-ci n'adoptent de mesures d'exécution ni n'effectuent d'inspection de suivi.

La vérification a également révélé que, bien qu'ils en soient légalement tenus depuis plus de 10 ans, peu de concessionnaires respectaient la loi voulant que tout soit inclus dans les prix affichés à des fins publicitaires.

Le COCVA ne bénéficie d'aucun financement gouvernemental, mais tire plutôt des revenus des frais d'inscription et des frais de transaction pour chaque véhicule vendu dans la province par un concessionnaire inscrit. Au lieu d'utiliser ces fonds pour accroître les ressources consacrées à ses mesures d'exécution, il a presque quadruplé son excédent accumulé et ses réserves au cours des cinq dernières années. La dotation en personnel de ses services de plainte, d'inspection et d'enregistrement est demeurée en grande partie inchangée.

« Ces constatations n'ont rien de surprenant étant donné le peu de surveillance effectué par le passé par le ministère, a expliqué M^{me} Lysyk. Jusqu'en 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'avait pas beaucoup d'indicateurs pour surveiller le rendement du COCVA. Les indicateurs de rendement ne couvrent toujours pas certains domaines importants dans lesquels notre vérification a permis de relever des lacunes, dont les plaintes de consommateurs, le fond de compensation et l'éducation et l'information des consommateurs relativement à leurs droits et aux mesures de protection qui leur sont garanties. »

Le rapport d'audit contient 30 recommandations d'amélioration.

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(647) 267-9263

Le rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca

 @OntarioAuditor

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui mène des audits de l'optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d'offrir une valeur et un niveau d'assurance exceptionnels aux députés à l'Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l'ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l'optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l'Ontario.