



Audit de l'optimisation des ressources 2021 : Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Pourquoi nous avons procédé à cet audit

- En 1997, le gouvernement de l'Ontario a créé le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) pour protéger les consommateurs qui concluent des transactions avec des commerçants de véhicules automobiles, et pour assurer une compétition juste et ouverte pour les commerçants de véhicules automobiles inscrits.
- Nous cherchons à évaluer si le COCVA exécute efficacement son mandat visant à protéger les consommateurs et à réglementer les commerçants de véhicules automobiles et les vendeurs.

Pourquoi c'est important

- Chaque année, environ 1,3 million de transactions de véhicules ont lieu en Ontario. La surveillance efficace des commerçants de véhicules automobiles et des vendeurs peut protéger les consommateurs qui concluent des transactions avec ceux-ci.
- L'achat d'un véhicule automobile peut être un engagement financier coûteux à long terme. Or, il est important que les consommateurs connaissent leurs droits.

Ce que nous avons constaté

Le COCVA n'évalue pas la viabilité financière des commerçants

- Dans 85 % des demandes que nous avons examiné, le COCVA n'a pas pleinement évalué si les demandeurs d'un commerçant de véhicule automobile inscrit ont suffisamment de fonds pour ouvrir un compte et exploiter leur concession.

RECOMMANDATION 1

Les objectifs d'inspection ne sont pas atteints

- Le COCVA n'a pas inspecté 40 % des commerçants de véhicules automobiles dans son objectif sur trois ans et a rarement effectué des inspections de suivi.
- Au cours des cinq dernières années, le COCVA n'a pas effectué le suivi pour 77 % des 2 582 inspections menées et dans lesquelles il a constaté que les commerçants de véhicules automobiles ont enfreint au moins une disposition de la loi.

RECOMMANDATIONS 5 ET 7

Enquêtes trop longues et peu d'application de la loi

- Les enquêtes du COCVA sont longues et nécessitent en moyenne 220 jours, alors qu'un grand nombre de celles-ci n'entraînent aucune mesure disciplinaire.
- Dans 67 % des 1 547 enquêtes effectuées entre 2016 et 2020, le COCVA n'a pris aucune mesure disciplinaire.

RECOMMANDATION 9

Aucun pouvoir pour obliger les commerçants à indemniser les clients

- Environ 50 % des 5 400 plaintes formulées à l'égard des commerçants de véhicules automobiles traitées par le COCVA entre 2016 et 2020 n'ont abouti à aucune résolution pour les consommateurs.
- D'un point de vue légal, le COCVA ne peut pas obliger un commerçant de véhicules automobiles à indemniser un consommateur, même si le COCVA détermine que le commerçant a enfreint la loi.

RECOMMANDATION 10

<p>Le fonds n'indemnise pas les consommateurs si les commerçants enfreignent les lois</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans tous les cas, le fonds d'indemnisation ne protège pas les consommateurs lorsque les commerçants de véhicules automobiles inscrits ont enfreint la loi. • Le fonds ne protège pas non plus les consommateurs qui achètent des véhicules auprès de commerçants de véhicules illégaux. <p>RECOMMANDATIONS 13 ET 14</p>
<p>Les consommateurs ignorent qu'il n'y a pas de période de réflexion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 89 % des consommateurs interrogés par le COCVA en 2020, qui ont récemment acheté ou loué un véhicule, ignoraient qu'il n'y avait pas de période de réflexion (une période pendant laquelle l'acheteur peut annuler un contrat) en Ontario. <p>RECOMMANDATION 16</p>
<p>Peu de connaissance de la loi sur les prix tout inclus dans les publicités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La sensibilisation des consommateurs à la publicité sur les prix tout inclus et le respect par les commerçants de véhicules automobiles par rapport à celle-ci restent faibles, bien que la loi qui l'exige soit entrée en vigueur il y a plus de dix ans. <p>RECOMMANDATION 18</p>
<p>Perte de revenus provenant des ventes et sous-déclaration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les commerçants de véhicules automobiles inscrits ne déclarent pas toujours toutes les ventes de véhicules au COCVA. Des 670 véhicules automobiles que nous avons examinés, 25 % des commerçants, ou 170, sous-déclaraient près de 9 000 transactions de véhicules en 2019, entraînant une perte de revenu de 90 000 \$ pour le COCVA. <p>RECOMMANDATION 21</p>
<p>Le conseil est dominé par les représentants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le conseil d'administration du COCVA est fortement représenté par les commerçants de véhicules automobiles, même si le COCVA est une agence de protection du consommateur. Neuf des douze membres du conseil d'administration du COCVA sont des représentants de l'industrie des véhicules automobiles. <p>RECOMMANDATION 24</p>
<p>Manque de formation des concessionnaires et des vendeurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les commerçants de véhicules automobiles et les vendeurs ne sont pas obligés de suivre des cours de formation continue pour renouveler leur inscription, même si des changements importants qui affectent la méthode de vente de véhicule ont été apportés à la loi en 2010. <p>RECOMMANDATION 3</p>

Conclusions

- Le COCVA n'avait pas de processus pour gérer la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* de façon uniforme et efficace, afin de protéger le public dans ses transactions avec des commerçants de véhicules automobiles et des vendeurs.
- Le COCVA n'a pas toujours réglementé efficacement les commerçants de véhicules automobiles et les vendeurs pour s'assurer qu'ils exercent leurs activités de manière financièrement responsable.
- Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'a pas assez surveillé le COCVA pour confirmer que ce dernier exécute efficacement son mandat.

Consultez le site www.auditor.on.ca pour lire le rapport.