



Dénonciation par un commerçant sur le site web de l'office de la protection du consommateur

<https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/denonciation>

Exemple de cas à insérer dans la case : Informations sur le manquement potentiel

Je représente un atelier mécanique ou de carrosserie et je fais face à une problématique qui, selon moi, contrevient à la Loi sur le droit à la réparation.

Voici la problématique : Le présent cas porte sur l'entretien des freins arrière d'un véhicule équipé d'un système de frein de stationnement électronique. Bien qu'il s'agisse d'une opération de maintenance de base, soit le nettoyage et l'ajustement de freins à tambour, l'intervention a nécessité l'utilisation d'un outil de diagnostic, l'achat d'une session de déverrouillage SFD au coût de 15 \$ US ainsi qu'une authentification à deux facteurs par Google Authenticator afin d'accéder au mode « maintenance ».

Même après l'autorisation de la transaction, l'accès à la fonction de maintenance s'est révélé difficile, nécessitant plus de cinq tentatives avant d'être accordé. Une fois l'entretien terminé, plusieurs tentatives supplémentaires ont aussi été nécessaires pour remettre le système à l'état normal. Il ne s'agit donc pas d'un manque d'information technique, mais bien d'un problème d'accessibilité à des fonctions pourtant prises en charge par des outils déjà présents dans les ateliers indépendants, pour une intervention de base liée à la sécurité des usagers de la route.

Répercussions sur le consommateur : Cette situation entraîne des coûts et des délais supplémentaires pour les consommateurs dans le cadre d'une opération pourtant simple de maintenance des freins. L'achat d'une session SFD, les étapes d'authentification obligatoires et les nombreuses tentatives nécessaires pour accéder aux fonctions de maintenance augmentent le temps requis pour effectuer l'entretien. Le consommateur peut également voir ses choix de réparation limités, puisque même les ateliers indépendants équipés d'outils de diagnostic adéquats rencontrent des obstacles pour accéder aux modules du véhicule. Bien que l'information technique soit disponible, l'accès restreint aux fonctions du véhicule peut compliquer l'entretien de base lié à la sécurité des passagers et des usagers de la route.

Ceci nuit directement à mes opérations ainsi qu'au libre choix des consommateurs.