

LOI PROTÉGÉANT LES CONSOMMATEURS CONTRE L'OBsolescence PROGRAMMÉE ET FAVORISANT LA DURABILITÉ, LA RÉPARABILITÉ ET L'ENTRETIEN DES BIENS (2023, CHAPITRE 21)

Consultation sur les pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement

COMMENTAIRES DU CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL (CQCD) SOUMIS EN DATE DU 29 JANVIER 2024

Transmis par courriel à l'adresse suivante : ConsultationOPC@opc.gouv.ca

Commentaires généraux

La réparabilité et la durabilité : des concepts en plein développement

- Le CQCD remercie l'OPC et le ministère de la Justice d'avoir pris la décision de consulter en amont l'industrie du commerce de détail à l'égard des nouveaux pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement suite à l'adoption de la Loi 21 en octobre 2023. Le CQCD se réjouit d'avoir été entendu à cet égard lors de la consultation tenue à l'automne 2023. Nous réitérons que ce dossier représente un enjeu majeur pour notre secteur.
 - Sachant que le Québec est le premier État en Amérique à légiférer en matière d'obsolescence programmée, il va de soi que les détaillants ont plusieurs interrogations, voire même inquiétudes, quant aux nouveaux changements à opérer.
 - Étant donné que certaines nouvelles normes et obligations sont susceptibles de modifier de façon significative le cours des affaires au Québec pour plusieurs commerçants, il est très important de prendre le temps nécessaire de bien les consulter et de les soutenir adéquatement.

Une consultation limitative et incomplète

- Nous constatons que la présente consultation se limite seulement à certains nouveaux pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement, excluant d'autres pouvoirs réglementaires jugés très importants.
 - Nous tenons ici à souligner l'importance pour le secteur d'être à nouveau consulté sur ces autres pouvoirs réglementaires, dont notamment l'identification de tout autre bien assujéti à la garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1 de la LPC.

La plus grande harmonisation souhaitée

- Le CQCD invite l’OPC à élargir ses horizons et à éviter de travailler en vase clos.
- Comme le droit à la réparation et la durabilité des produits est en pleine évolution, et que plusieurs des produits offerts en vente au Québec proviennent de l’étranger, il encourage l’OPC à suivre et à s’inspirer des avancées récentes à l’international, notamment en Europe, aux États-Unis ainsi qu’au Canada, afin de favoriser la plus grande harmonisation possible des règles. Notons entre autres :
 - o Le projet de loi fédéral C-244 sur le droit d’auteur impliquant le droit à la réparation analysé à l’automne 2023 (<https://www.parl.ca/legisinfo/fr/projet-de-loi/44-1/c-24>)
 - o Tout le travail développé sur le sujet en France depuis quelques années, notamment en lien avec la durée de vie des produits : <https://www.ecologie.gouv.fr/duree-vie-des-produits>
 - o La législation adoptée aux États-Unis, dans l’état du Maine, au sujet de la garantie des produits : <https://workdrive.zohoexternal.com/file/3pr0x518c81eef484ff8a236ec7dd2a16802>

La nécessité d’élargir la collaboration

- Le CQCD invite l’OPC et le ministère de la Justice à travailler davantage en étroite collaboration avec le MELCCFP et Recyc-Québec dans l’élaboration du nouvel encadrement à mettre en place découlant de la Loi 21, incluant les pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement.
 - o Suite à la lecture du document de consultation, nous constatons un manque d’arrimage entre le droit de la consommation et le droit de l’environnement. À notre avis, la réglementation qui doit découler des modifications apportées à la LPC par la Loi 21 doit clairement intégrer des liens et des mesures qui aborde explicitement les termes de production et de consommation responsable.
 - o À cet égard, nous réitérons l’importance d’assurer la plus grande cohérence possible entre la LPC et la réglementation en découlant avec les politiques et orientations récemment adoptées par le MELCCFP, notamment la nouvelle *Stratégie québécoise de développement durable 2023-2028* ainsi que le [Règlement sur la récupération et la valorisation de produits par les entreprises](#) (communément appelé le règlement sur la responsabilité élargie des producteurs (REP)) qui est amené à se développer continuellement pour y assujettir plusieurs nouvelles catégories de produits mis sur le marché.

Enfin, nous aimerions également, si possible, connaître les prochaines étapes envisagées par l’OPC quant à l’application des nouvelles mesures adoptées par la Loi 21.

Contexte	3
Garantie de bon fonctionnement : article 38.1 de la LPC	4
Garantie de bon fonctionnement : article 38.3 de la LPC	5
Garantie de bon fonctionnement : article 38.7 de la LPC	6
Garantie de bon fonctionnement : article 38.9 de la LPC	9
Garantie de disponibilité : article 39 de la LPC	10
Garantie de disponibilité : article 39.1 de la LPC	13

Garantie de disponibilité : article 39.2 de la LPC	15
Garantie de disponibilité : article 39.3 de la LPC	16
Pratiques interdites : article 227.0.3 de la LPC.....	18
Pratiques interdites : article 228.2 de la LPC.....	19
Chargeur universel : article 350 d.1) et d.2) de la LPC.....	19

Contexte

La *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* a été sanctionnée le 5 octobre 2023. Elle modifie la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) par l'entrée en vigueur de ses différentes mesures, répartie en cinq vagues :

- ➔ le 5 octobre 2023;
- ➔ le 5 avril 2024;
- ➔ le 5 janvier 2025;
- ➔ le 5 octobre 2025;
- ➔ le 5 octobre 2026.

La loi prévoit que certaines mesures seront précisées dans un règlement. La présente consultation vise à recueillir les commentaires des parties prenantes au sujet des différents pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement. Ceux-ci sont présentés article par article dans les pages qui suivent.

Les pouvoirs réglementaires concernent principalement la garantie de bon fonctionnement et la garantie de disponibilité, dont les entrées en vigueur sont respectivement prévues en 2026 et en 2025. Deux pratiques interdites sont également visées; la première est en lien avec la vente de garanties supplémentaires et la deuxième, avec la réparabilité et l'entretien des biens. Finalement, la loi prévoit aussi un pouvoir réglementaire permettant d'établir des normes techniques, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur.

Nous vous invitons à soumettre vos commentaires en répondant aux questions à même ce document. Merci de nous retourner vos réponses d'ici le 19 janvier 2024 à l'adresse ConsultationOPC@opc.gouv.ca.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.1 de la LPC

38.1. Les biens neufs suivants qui font l'objet d'un contrat de vente ou de louage à long terme comportent une garantie de bon fonctionnement du bien : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, une machine à laver, un sèche-linge, un téléviseur, un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette électronique, un téléphone cellulaire, une console de jeu vidéo, un climatiseur, une thermopompe et tout autre bien déterminé par règlement.

La durée de cette garantie pour les biens visés au premier alinéa est déterminée par règlement.

Pouvoir réglementaire de déterminer la durée de la garantie de bon fonctionnement pour chaque bien neuf visé

Quels informations et critères devraient être pris en considération pour déterminer la durée de la garantie de bon fonctionnement?

Pour les informations, nous estimons, d'abord et avant tout, que la durée de la garantie de bon fonctionnement doit s'appuyer sur des données à la fois crédibles, documentées, objectives et publiques. Ces données peuvent provenir de différentes sources, notamment :

- Des fabricants de chaque produit, ceux-ci étant sans doute les mieux placés pour préciser la durée de vie normale et moyenne de leurs biens mis en marché.
- De l'état de la jurisprudence québécoise à ce jour sur chacune des catégories de biens neufs visés. Plusieurs décisions ont notamment été rendues par les tribunaux au sujet de la durée de vie moyenne de certains biens. Une étude récente a notamment été effectuée sur les décisions rendues par la Cour des petites créances (<https://www.cyberjustice.ca/2023/09/04/de-la-garantie-de-qualite-a-obsolence-programmee-etude-empirique-sur-les-cas-de-bris-de-produits-portes-devant-la-cour-des-petites-creances/>).
- De l'existence d'une garantie de bon de fonctionnement et sa durée qui est applicable par les fabricants des produits visés ailleurs dans le monde.
 - Nous sommes d'avis que si un bien bénéficie d'une garantie de bon fonctionnement de x nombre année par exemple en Europe, cette même durée devrait être similaire au Québec, d'où l'importance de l'harmonisation des règles existantes à l'international. Lors de notre consultation interne, un de nos détaillants nous a rapporté l'existence d'une garantie de bon fonctionnement plus élevée sur un produit Apple en Europe versus au Canada.
- Des informations à recueillir auprès des entreprises spécialisées dans l'entretien et la réparation de ces appareils au Québec (tirer profit de leurs connaissances et expertise).

Quant aux critères à prendre en considération dans l'établissement de la durée de cette même garantie, le CQCD suggère :

- D'évaluer les attributs et la qualité d'un produit ainsi que son prix, à savoir s'il s'agit d'un bien d'entrée de gamme, de moyen de gamme ou de haute gamme. On pourrait s'attendre à ce que la durée de vie normative et de bon fonctionnement soit plus élevée pour un produit de haut de gamme.
 - Le prix payé peut certes être un indicateur de la qualité du produit. Mais attention, le prix prend aussi en compte souvent les fonctions d'un appareil. Par exemple, une lessiveuse qui a plus de fonctions (vapeur, cycle délicat, etc.) peut avoir un prix plus onéreux qu'un appareil de plus haute qualité avec moins d'option.
- De tenir compte de différents facteurs, tels que l'usage de l'appareil. Est-il utilisé de façon modérée ou de façon intensive? Voici quelques exemples :

- Un client qui fait 1 à 2 brassées de lessives par jour versus un client qui en fait 5 à 6 par jours.
- Une famille de 7 personnes qui ouvre et ferme leur réfrigérateur 40 à 50 fois par jour, versus un foyer avec une seule personne qui l'ouvrira peut-être 6 à 8 fois par jour. Il est normal qu'un modèle qui est plus utilisé peut faire défaut plus rapidement, tel que le système de refroidissement ou même les peintures.
- Un modèle de réfrigérateur de plancher ou démonstrateur qui a été utilisé et/ou branché en magasin? Est-ce que cet appareil branché et fonctionnel dans une salle de montre pendant 3 ans, dont le prix de vente a été ajusté en conséquence, bénéficierait de la même couverture ?
- De voir à rendre conditionnelle la garantie de bon fonctionnement :
 - Au respect par le consommateur des instructions d'installation, d'utilisation et d'entretien précisées dans les manuels des fabricants.
 - À une utilisation normale du produit c'est à dire pour une famille moyenne qui exclut toute usage à des fins commerciales.
 - Au respect des instructions du fabricant quant à la manipulation des produits. Par exemple un réfrigérateur qui est connecté trop rapidement après son déménagement pourrait subir des dommages.
- De s'appuyer sur les travaux qui ont été développés à ce sujet en France (pionnière dans le domaine). Nous vous référons notamment aux 4 notions suivantes qui ont été clairement définies par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et qui peuvent faciliter la détermination la plus juste possible de la durée de bon fonctionnement pour chaque bien visé (<https://www.ecologie.gouv.fr/duree-vie-des-produits>), soit :
 - La durée de vie normative : durée de fonctionnement moyenne, mesurée dans des conditions spécifiques de tests ;
 - La durée d'usage : durée pendant laquelle le produit est utilisé, en état de marche et prêt à l'emploi ;
 - La durée de détention totale : somme des durées de détention par les utilisateurs ;
 - La durée d'existence : temps écoulé entre la fin de fabrication du produit et son élimination, sa valorisation énergétique ou son recyclage.

Dans le cas des électroménagers, il faudrait également tenir compte des pièces et/ou composantes qui servent davantage telles les balconnets de réfrigérateur, les paniers d'ustensile de lave-vaisselle et autres pièces mobiles qui usent plus rapidement. Les composantes principales tels que les compresseurs ou pompes ont une plus grande durée de vie utile. Il est normal que certaines composantes usent plus rapidement en fonction de l'usage qu'on en fait. Possibilité d'exclure de la couverture ou de prévoir une durée de couverture plus courte pour les composantes mobiles. Enfin, les conditions locales comme, par exemple, la dureté de l'eau pour un lave-vaisselle, peuvent occasionner des bris si un entretien adéquat n'est pas fait par le consommateur. Il faut tenir compte de ces éléments.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.3 de la LPC

38.3. La garantie prévue à l'article 38.1 ne comprend pas :

- a) le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant;
- b) un dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur;

c) tout accessoire autre que celui déterminé par règlement.

Pouvoir réglementaire de déterminer tout accessoire compris dans la garantie de bon fonctionnement

Le règlement devrait-il prévoir l'inclusion de certains accessoires dans la garantie de bon fonctionnement des biens énumérés à l'article 38.1?

Si oui, lesquels?

Oui. Les accessoires indispensables à l'utilisation et au bon fonctionnement de tout bien visé par la garantie de bon fonctionnement prévu à l'article 38.1

Quelles raisons justifient l'inclusion de tels accessoires?

Leur caractère essentiel. Le fait qu'ils ne puissent pas être remplacés par aucun autre accessoire pour en assurer son utilisation et bon fonctionnement.

À notre avis, la lutte contre l'obsolescence programmée doit avant tout viser le bien principal. Mais il est clair que toute pratique d'affaires cherchant indirectement à nuire ou réduire l'efficacité et la durée de vie normale du bien principal doit être également découragée. Il faut éviter que des accessoires non durables rendent inutilisables des biens durables.

Nous invitons notamment le gouvernement à consulter les entreprises, idéalement les fabricants des produits visés, ainsi que les réparateurs de ces produits existants au Québec, afin d'identifier clairement ces accessoires jugés indispensables.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.7 de la LPC

38.7. Le fabricant d'un bien qui comporte une garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1 doit divulguer, **de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations relatives à cette garantie que détermine ce règlement.**

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement que le fabricant¹ doit divulguer au consommateur

Quelles informations devraient être divulguées par le fabricant?

1. L'article 1 g) ii) de la LPC précise que le « fabricant », lorsqu'il n'a pas d'établissement au Canada, est la personne qui importe ou distribue ces biens au Canada ou la personne qui permet l'emploi de sa marque de commerce sur un bien.

Les informations qui doivent être divulguées par les fabricants à l'égard de leurs produits sont généralement dictées par des normes internationales. Ces informations se retrouvent normalement dans les manuels d'instructions des produits, sur des fiches techniques liées à ces produits et sur leur site web. Ces informations doivent être publiques et facilement accessibles.

Afin d'assurer la plus grande harmonisation possible (avec l'extérieur) de l'encadrement imposé aux entreprises à l'égard de la garantie de bon fonctionnement, les informations devant être divulguées par le fabricant devraient être similaires aux normes internationales. Rien n'empêche toutefois un fabricant de divulguer davantage d'informations qu'il estime utiles pour le consommateur, notamment les conditions dites « parfaites » d'utilisation pour un modèle d'appareil.

Elles devraient inclure, entre autres :

- La durée de la garantie
- L'étendue de la garantie (ce qui est couvert et ce qui est exclus)
- Des précisions relativement à l'exclusion de certaines composantes précises, incluant des explications
- Des informations et recommandations relativement à :
 - L'utilisation normale et appropriée du bien (ce qui est considéré comme une usure normale du produit, une usure due à une utilisation abusive et une usure due à un mauvais usage)
 - Les conditions applicables à la garantie : dont le respect par le consommateur des instructions d'installation, d'utilisation et d'entretien précisées dans les manuels des fabricants et l'utilisation normale du produit c'est à dire pour une famille moyenne qui exclut toute usage à des fins commerciales
- Des instructions et recommandations relativement à la meilleure façon d'entretenir le bien pour en assurer son bon fonctionnement et augmenter sa durée de vie

Les informations transmises par les fabricants et manufacturiers doivent être claires, facilement compréhensibles et complètes, et ce, non seulement auprès des consommateurs mais également auprès des détaillants qui agissent comme premier répondant auprès des consommateurs. Rappelons que le rôle du détaillant consiste surtout à faciliter l'accès à l'information provenant du fabricant auprès du consommateur.

Dans le cas où un fabricant ou manufacturier effectue des ventes directes aux consommateurs, ce qui est de plus en plus fréquent, nous sommes d'avis qu'ils se doivent de respecter les mêmes règles que celles imposées aux détaillants.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le fabricant divulgue ces informations et les conditions applicables

Ces informations devraient-elles être divulguées sous la forme d'une mention obligatoire?

Oui. Cependant, il y aurait lieu d'accorder une certaine flexibilité quant à la manière de divulguer l'information. Toutefois, il sera important que le tout soit documenté sans ambiguïté pour le consommateur.

Comment le fabricant devrait-il divulguer ces informations aux consommateurs (site Internet, manuel d'utilisation, directement sur le bien, etc.)?

Plusieurs moyens de communication peuvent être utilisés par le fabricant pour divulguer aux consommateurs (incluant les détaillants) les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement.

Les plus populaires sont sans doute les manuels d'utilisation et les sites internet. Certains fabricants se démarquent davantage au niveau de la communication et de la transparence de l'information (par exemple, la publication de fiches techniques liées au produit, l'affichage environnemental directement sur les produits incluant par exemple un « indice de réparabilité » ou « indice de durabilité », etc.) . Ces initiatives doivent être encouragées. C'est pourquoi, les fabricants doivent bénéficier d'une flexibilité dans la manière d'informer les consommateurs, incluant également les détaillants, pour pouvoir répondre à leurs obligations.

Nous sommes d'avis que dans tous les cas, l'information doit être divulguée sur leur site Internet, afin qu'elle soit gardée à jour facilement.

Souvent, un seul manuel d'utilisation est inclus avec le produit qui peut être vendu dans plusieurs pays. Afin d'éviter toute confusion pour des clients présents dans d'autre juridictions, nous croyons que le gouvernement du Québec, à travers l'OPC, a également un rôle à jouer dans l'information et l'éducation des consommateurs relativement aux normes applicables au Québec. Les détaillants peuvent certes exercer un rôle important dans la divulgation de ces informations leur provenant des fabricants mais ils doivent également pouvoir compter sur l'appui du gouvernement pour informer le plus adéquatement possible les consommateurs quant aux exigences de la loi québécoise et sa compréhension.

Ajoutons que ces informations devraient être transmises au client lors de la signature de la commande ou de la facture d'achat du bien, sur les documents papier ou électronique.

Avec les ventes en ligne, et la vente sans papier, le consommateur devrait confirmer qu'il a lu les informations relatives aux garanties en cliquant sur une page dédiée à cet effet.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.9 de la LPC

38.9. Après la conclusion d'un contrat de vente ou de louage à long terme d'un bien qui comporte une garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1, le commerçant doit transmettre au consommateur, **de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations relatives à cette garantie que détermine ce règlement.**

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement que le commerçant doit transmettre au consommateur après la conclusion du contrat

Quelles informations devraient être transmises par le commerçant après la conclusion du contrat?

Les informations qui doivent être transmises par les commerçants aux consommateurs sont tributaires des informations qui leur proviennent directement des fabricants et manufacturiers. Plus ces informations sont disponibles, claires, facilement compréhensibles et complètes, plus il est facile pour les détaillants de les transmettre à leur tour à leurs clients.

Le commerçant devrait indiquer, comme il le fait actuellement avec la garantie légale, que l'appareil est couvert par une garantie de bon fonctionnement, et rediriger le client vers un site Internet afin de le consulter.

Une grande proportion des produits visés par l'article 38.1, du moins ceux déjà clairement identifiés (appareils électroménagers et appareils électroniques) sont fabriqués et proviennent de l'extérieur du Québec. Cette situation pourrait dans certains cas poser un grand défi aux détaillants, notamment vis-à-vis les produits pour lesquels les fabricants choisiront de ne pas adapter leurs façons de faire pour répondre aux nouvelles attentes et exigences réglementaires imposés au Québec relativement à la garantie de bon fonctionnement. Face à une telle situation, un commerçant n'aura d'autre choix que de réduire l'inventaire des produits qu'il offre en vente, s'il ne veut encourir de pénalités.

Nous reprenons ici en grande partie nos commentaires de la section précédente, notamment le fait que le détaillant doit divulguer la durée de la garantie de bon fonctionnement du bien vendu et l'étendue de la couverture dans le contrat de vente avec le consommateur qui lui aura été transmis par le fabricant.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le commerçant transmet ces informations et les conditions applicables

Ces informations devraient-elles être présentées sous la forme d'une mention obligatoire?

Oui. Il faudrait que cela soit appliqué sous la même forme que la garantie légale actuelle.

Comment le commerçant devrait-il transmettre ces informations au consommateur après la conclusion du contrat (contrat, facture, autre document, etc.)?

Le commerçant doit pouvoir bénéficier d'une certaine flexibilité dans la manière de transmettre au consommateur les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement après la conclusion du contrat.

Ces informations détaillées devraient être transmises par écrit, soit sur support papier ou électronique (contrat, facture) afin que le consommateur puisse avoir en sa possession ces informations, qu'il est normal de conserver après un achat.

Avec les ventes en ligne, et la vente sans papier, le consommateur doit confirmer qu'il a lu les informations relatives aux garanties en cliquant sur une page dédiée à cet effet.

Cette page pourrait également préciser que la garantie de bon fonctionnement est conditionnelle :

- Au respect par le consommateur des instructions d'installation, d'utilisation et d'entretien précisées dans les manuels des fabricants.
- À une utilisation normale du produit c'est à dire pour une famille moyenne qui exclut toute usage à des fins commerciales.

Cette page devrait également référer au site Internet de l'OPC qui est l'entité québécoise responsable de l'application de la LPC visant les garanties légales. Il apparaît impensable de s'attendre à ce que des manufacturiers mondiaux intègrent une section spécifique au « Québec » sur leur site Internet canadien ou nord-américain.

Garantie de disponibilité : article 39 de la LPC

39. Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour, doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat. Les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation doivent être disponibles en français.

Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien. **Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un outil est considéré couramment disponible.**

Un commerçant ou un fabricant peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.

Un règlement peut déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa, la durée pendant laquelle ces pièces et ces renseignements doivent être disponibles et le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, les fournir à ce dernier.

Pour l'application du présent article, est réputé être de nature à nécessiter un travail d'entretien un bien dont l'usage peut nécessiter le remplacement, le nettoyage ou la mise à jour de l'une de ses composantes.

Pouvoir réglementaire de déterminer des cas dans lesquels un outil est considéré couramment disponible

Le sens usuel des mots sera utilisé pour interpréter la notion d'outil « couramment disponible ». Le règlement devrait-il prévoir qu'un outil qui n'est pas couramment disponible au sens usuel est néanmoins considéré comme étant couramment disponible lorsque certaines conditions sont satisfaites?

Non. Nous estimons que le règlement devrait plutôt être utilisé pour préciser clairement ce que l'on entend par outil « couramment disponible » et fournir quelques exemples s'il y a lieu. Ces termes sont, quant à nous, trop flous et méritent d'abord d'être éclaircis afin d'éviter tout débat.

Plusieurs éléments pourraient notamment être pris en compte pour déterminer s'il s'agit d'un objet dit « couramment disponible », par exemple, le prix, la facilité de l'obtenir, s'il est disponible localement, etc.)

Nous ne croyons pas nécessaire d'aller jusqu'à l'identification précise de ces outils, sachant qu'ils peuvent varier d'un produit à l'autre.

Si oui, quelles pourraient être ces conditions?

Nous sommes d'avis que seuls des outils qui permettent une réparation qui ne pose pas de risque pour la santé, la sécurité ou la protection de l'environnement devraient être visés par la notion d'outil « couramment disponible », afin de ne pas faciliter de telles réparations par le consommateur ou son mandataire.

La prudence est également de mise pour éviter des dommages à un produit dans le cas d'une manipulation nécessitant le travail d'une personne qualifiée.

À notre avis, les fabricants et réparateurs des produits visés pour lesquels il existe des enjeux de sécurité, de santé et de protection de l'environnement ou encore une formation indispensable pour la manipulation de produits spécifiques sont les mieux placés pour répondre à cette question.

Pouvoir réglementaire de déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation de les rendre disponibles (régime particulier)

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer si une pièce de rechange ou un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien doit être inclus dans le régime particulier?

Nous estimons que l'entretien et la réparation de certains biens doivent être effectués par des réparateurs formés et autorisés par le fabricant et non permis par le consommateur directement. C'est notamment le cas pour des produits qui posent des enjeux de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.

À titre d'exemple, dans le domaine des appareils électroménagers, certaines réparations ou composantes mal installées pourraient causer des dommages dont des risques d'incendies si effectuées par du personnel non qualifié.

Dans ce genre de cas, le commerçant pourrait alors avertir le consommateur par écrit qu'il ne pourra lui fournir les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien. Il pourra cependant lui fournir une liste des réparateurs qualifiés et autorisés pour le faire, notamment dans sa région.

Quels sont les biens pour lesquels des pièces de rechange ou des renseignements nécessaires à leur entretien ou leur réparation devraient être visés par ce régime particulier? Pourquoi?

Voir commentaires précédents.

À l'inverse, quels sont les biens pour lesquels des pièces de rechange ou des renseignements nécessaires à leur entretien ou leur réparation ne devraient pas être visés par ce régime particulier? Pourquoi?

Nous considérons que dans le cas des biens pour lesquels il existe des enjeux de santé, de sécurité et de protection de l'environnement, le fabricant et le commerçant doivent être dispensés de leur obligation de rendre accessible au consommateur les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à leur entretien ou leur réparation. C'est le cas notamment pour l'entretien et la réparation d'appareils de réfrigération et de climatisation contenant des halocarbures.

Dans le cas d'un appareil électroménager, toute réparation de pièce dite « fonctionnelle » devrait être également incluse. Toutefois, s'il s'agit d'une réparation d'ordre plutôt « mineure », telle que le remplacement de pattes, roues, tablettes, etc., celle-ci pourrait alors être effectuée par un consommateur, comme c'est le cas actuellement.

Nous croyons cependant que cette obligation doit être maintenue à l'endroit du fabricant vis-à-vis tout réparateur formé et qualifié pour effectuer l'entretien et la réparation de ce type de bien, l'objectif de la loi étant bien sûr d'encourager la réparabilité des produits.

Pouvoir réglementaire de déterminer la durée pendant laquelle les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier doivent être rendus disponibles par le commerçant ou le fabricant

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer la durée pendant laquelle les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier doivent être rendus disponibles?

La gestion des inventaires liées aux pièces de rechange représentera un grand défi, à la fois humain et financier, pour plusieurs commerçants, principalement ceux qui offrent en vente beaucoup de produits.

Lors de notre consultation, des commerçants dans le sous-secteur des appareils électroménagers, nous ont indiqué ce qui suit :

- La durée de la disponibilité des pièces de rechange et des renseignements relatifs à l'entretien ou à la réparation varie d'un bien ou d'une catégorie de biens à l'autre. Elle peut également varier selon qu'il s'agit d'une pièce fonctionnelle (dite principale) versus une pièce esthétique.
- La durée de disponibilité des pièces devrait être fonction de la durée de la garantie. Par exemple, dans le cas d'un bien dont la durée de garantie est de 3 ans, la durée de disponibilité des pièces pourrait être de 6 ans additionnels, pour un total de 9 ans.
- La période pour établir la date de disponibilité devrait débuter à la date de la fabrication de l'appareil figurant sur la fiche signalétique fixée à l'appareil comprenant le numéro de série de l'appareil.

Quel devrait-être le point de départ de cette durée?

Tel que mentionné précédemment, le point de départ devrait être la date de production du produit pour que le fabricant soit en mesure de bien connaître son obligation.

Pouvoir réglementaire de déterminer le délai à respecter par le commerçant ou le fabricant pour fournir au consommateur les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier

Dans l'éventualité où le règlement détermine un délai plutôt que de s'en remettre à la notion de « délai raisonnable », quel devrait être ce délai?

Le fabricant doit être celui qui se voit imposer le délai de base à respecter. En aucun cas le commerçant ne peut être responsable de maintenir un inventaire de pièces de rechange. Ce serait impraticable.

Lors de notre consultation, des détaillants nous ont invoqué un délai de disponibilité maximal de 30 jours pour des pièces essentielles à l'utilisation normale d'un produit et un délai maximal de 6 mois pour des pièces qui ne nuisent pas à l'utilisation raisonnable du produit par le consommateur. Ces informations devraient être toutefois validées auprès de l'industrie.

Ajoutons que cela dépend grandement d'où provient la pièce de rechange et son accessibilité. Il ne serait pas raisonnable d'imposer à des détaillants ou dépositaires de pièces qu'ils gardent un inventaire infini de composantes, considérant que certains appareils (par exemple électroménager) puissent contenir des centaines de composantes.

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer le délai dans lequel le commerçant ou le fabricant doit fournir au consommateur les pièces de rechange ou les renseignements visés par ce régime particulier?

Parmi les critères à prendre en considération, notons, entre autres l'importance de la pièce, à savoir s'il s'agit d'une pièce principale indispensable au fonctionnement de l'appareil versus une pièce esthétique qui n'empêche pas l'appareil de fonctionner (par exemple les balconnets de réfrigérateur). S'il est question d'une pièce esthétique, le délai de disponibilité de pièces peut être plus long.

La gravité de la défectuosité peut également constituer un critère. Si l'appareil est quand même principalement utilisable, pensons à une cuisinière où l'un des 4 ronds ne fonctionne plus alors que les 3 autres fonctionnent bien. Cela peut certes causer un inconvénient au consommateur d'attendre une pièce, mais il peut quand même cuisiner ses repas.

Garantie de disponibilité : article 39.1 de la LPC

39.1. Le fabricant doit divulguer, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont il garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien que le fabricant doit divulguer au consommateur

Quelles informations devraient être divulguées par le fabricant?

Parmi les informations qui devraient être divulguées par le fabricant, notons entre autres :

- La durée de la disponibilité des pièces de rechange et des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ces pièces, soit plus spécifiquement la date à partir de laquelle la durée de disponibilité des pièces de rechange débute, ainsi que le nombre d'années pendant lesquelles lesdites pièces seront disponibles. Tel que nous l'avons mentionné précédemment, la date de début devrait être la date de fabrication du produit. On peut faire le parallèle avec la politique du gouvernement sur les sièges pour enfants qui ont une durée déterminée d'utilisation permise par la loi, date qui débute à la date de fabrication du produit.
- La durée de la disponibilité des services de réparation qu'il offre directement de même que les endroits où les pièces de rechange, les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation et les services de réparation sont disponibles.
- Des instructions et recommandations relativement à l'utilisation normale du bien, la meilleure façon d'entretenir le bien et certaines pièces principales pour en assurer son bon fonctionnement et augmenter sa durée de vie
- Des indications précises lorsque la manipulation d'une pièce ou sa réparation doit être obligatoirement effectuée par une personne qualifiée et autorisée, notamment pour des enjeux de santé, de sécurité ou de protection de l'environnement, incluant les instructions à suivre.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le fabricant divulgue ces informations et les conditions applicables

Par quel moyen le fabricant devrait-il divulguer ces informations au consommateur (site Internet, manuel d'utilisation, directement sur le bien, code de couleurs, symbole, etc.)?

En grande partie, de la même façon que pour les informations relatives à la garantie de base du produit.

Plusieurs moyens de communication peuvent être utilisés par le fabricant pour divulguer aux consommateurs (incluant les détaillants) les informations relatives à la garantie de disponibilité des pièces de rechange et renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien.

Les plus utiles sont certainement les manuels d'utilisation et les sites internet. Certains fabricants se démarquent davantage au niveau de la communication et de la transparence de l'information (par exemple, la publication de fiches techniques liées au produit, le code QR menant aux produits).

Nous sommes d'avis que la réglementation devrait permettre une certaine flexibilité aux fabricants dans la manière d'informer les consommateurs, incluant également les détaillants, pour pouvoir répondre à leurs obligations.

Garantie de disponibilité : article 39.2 de la LPC

39.2. Le commerçant doit divulguer, avant la conclusion du contrat, **de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien** dont le commerçant ou le fabricant garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien que le commerçant doit divulguer au consommateur avant la conclusion du contrat

Quelles informations devraient être divulguées par le commerçant avant la conclusion du contrat?

Le commerçant devrait divulguer au consommateur l'ensemble des renseignements obtenus auprès du fabricant concernant l'accessibilité aux pièces de rechange et renseignements nécessaires l'entretien ou à la réparation, incluant la durée de leur disponibilité. Il pourra référer au site Internet du fabricant. Il devrait clairement indiquer les pièces et services qui ne pourront pas lui être directement accessible.

Évidemment, cet aspect représente un enjeu pour les commerçants car ils sont tributaires des renseignements que veulent bien leur transmettre les fabricants.

Le commerçant pourrait également informer le consommateur des services et lieux de réparation accessibles, notamment dans la région, ainsi que le recours obligatoire à des experts dans certains cas pour des raisons de santé, sécurité ou protection de l'environnement.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le commerçant divulgue ces informations et les conditions applicables

Par quel moyen le commerçant devrait-il divulguer ces informations au consommateur avant la conclusion du contrat?

Les commerçants doivent bénéficier d'une certaine flexibilité dans la manière de divulguer les informations au consommateur. Normalement, le commerçant réfère au site Internet du fabricant et à la documentation produite par ce dernier. Son rôle consiste à relayer cette information.

Règle générale, on ne doit pas s'attendre à ce que le commerçant produise lui-même de la documentation sur les produits vendus, celui-ci n'étant pas connaissant ni outillé la plupart du temps pour le faire.

- En revanche, le commerçant devra s'assurer de bien revoir ses ententes avec ses fournisseurs dans le but d'obtenir le maximum de renseignements désormais imposées par la législation québécoise, notamment l'accès à la durée de disponibilité des pièces de rechange et des renseignements nécessaires à l'entretien et la réparation des biens vendus.
- Le commerçant devrait clairement préciser les exclusions qui lui sont partagées par le manufacturier/fabricant et les inclure sur le contrat d'achat ou en annexe après l'avoir normalement expliqué lors de la vente ou la sélection du produit.

Est-ce que ces informations devraient être présentées d'une façon particulière (code de couleurs, symbole, etc.)?

Encore une fois, nous proposons d'accorder de la flexibilité au commerçant.

Garantie de disponibilité : article 39.3 de la LPC

39.3. Le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable. Toutefois, un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien, autre que les données d'une automobile visées à l'article 39.4, doit être disponible gratuitement lorsqu'il est accessible sur un support technologique.

Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur ou son mandataire.

Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire.

Pouvoir réglementaire de déterminer des cas dans lesquels le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est présumé décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire

Un règlement pourrait prévoir une présomption permettant de déterminer des cas dans lesquels le prix d'une pièce de rechange ou d'un renseignement est présumé en décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire. Est-ce qu'une telle présomption devrait être prévue au règlement?

Le CQCD considère que ce n'est pas une bonne idée, certainement pas avant une période de rodage de quelques années.

Nous tenons par ailleurs à préciser qu'il est essentiel de réaliser que pour un produit électroménager, les prix de réparation inclus généralement le prix de la pièce, les frais d'expédition de ce dernier ainsi que les frais de main d'œuvre.

Si oui, quels critères pourraient être utilisés pour évaluer si un prix est présumé décourager l'accès à une pièce de rechange, un service de réparation ou un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien?

Malgré notre réponse négative à la question précédente, nous souhaitons néanmoins apporter quelques commentaires à cette question-ci.

L'exercice visant l'évaluation d'un tel prix, s'il y a lieu, devrait être effectué séparément, à savoir le prix d'accès à une pièce de rechange versus le prix d'accès à un service de réparation.

Prix lié aux pièces de rechange :

- Il est essentiel de réaliser que le prix des pièces peut varier énormément selon plusieurs facteurs. Par exemple, une pièce qui arrive d'outre-mer se voit imposer des frais de transport plus élevés que celle produite en Amérique- du-Nord. Il faut aussi compter les frais d'entreposage, de manipulation, d'emballage, d'envoi ainsi que les frais d'intérêt et de stockage à long terme de ces pièces. Les dépôts et distributeurs de pièces ne sont pas des organismes à but non lucratif.
- Nous sommes d'avis que, pour chaque bien ou catégorie de bien, un ratio pourrait être établi entre le prix de la pièce de rechange et le prix du bien neuf. Au-delà de ces ratios, le prix pourrait être présumé décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire. Ces ratios devront toutefois être établis en partenariat avec les fabricants et les commerçants. Notons toutefois que, comme les biens, les pièces de rechange ne sont pas toutes de la même qualité. Il va de soi qu'une pièce de meilleure qualité se vendra à un prix supérieur à une pièce d'entrée de gamme. Il convient d'éviter que la réglementation n'encourage le recours à des pièces de mauvaise qualité en pénalisant certaines pièces plus dispendieuses, mais plus durables.

Prix lié aux services de réparation :

- Certains types de réparation requièrent des outils spécialisés et des travailleurs qualifiés, ce qui fait nécessairement augmenter les coûts de la réparation. D'ailleurs, c'est souvent le prix de la main d'œuvre qui est la partie la plus dispendieuse pour une réparation et non la pièce.
- Notons par ailleurs que, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de la faible maturité de l'industrie de la réparation au Québec, c'est souvent le coût des services de réparation qui décourage la réparation des biens.
- Les réparateurs sont des entreprises souvent indépendantes des manufacturiers, et ceux-ci déterminent la tarification en raison de leurs frais d'exploitation. Il est déraisonnable de vouloir tenter de « fixer » ces prix, puisque ce sont des corps de métier spécialisés, tout comme les plombiers, électriciens ou garagistes, où c'est le marché qui détermine les prix.

Pratiques interdites : article 227.0.3 de la LPC

227.0.3. **Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement**, aucun commerçant ou fabricant ne peut recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien.

Est notamment une technique visée au premier alinéa le recours, par un fabricant d'une automobile, à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour son propriétaire, son locataire à long terme ou le mandataire de ceux-ci d'avoir accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation.

Pouvoir réglementaire de prévoir des dérogations à l'interdiction d'avoir recours à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien

Le règlement devrait-il prévoir des exceptions à l'interdiction de recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien?

Oui, pour des raisons soit de sécurité, de santé ou de protection de l'environnement.

Si oui, quelles devraient être ces exceptions? Pourquoi?

Tel que mentionné précédemment, des exceptions devrait être prévues pour les biens dont la réparation par un consommateur ou son mandataire pourrait causer un risque soit pour la santé, la sécurité ou la qualité de l'environnement. Voici quelques exemples qui nous viennent :

- Les appareils de réfrigération et de climatisation contenant des halocarbures qui sont de puissants gaz à effet de serre.
 - Il existe d'ailleurs déjà deux programmes de REP (dont nous avons fait mention en introduction, existants au Québec pour ce types d'appareils qui sont sous la responsabilité de GORECYC pour les produits domestiques (https://www.gorecycle.com/app/uploads/2023/09/GoRecycle_FicheTechnique_V3.pdf) et de la SORAC pour les produits commerciaux et institutionnels (<https://sorac.ca/>). Notons que la manipulation inadéquate de ces appareils par des personnes qui ne sont pas qualifiées représente un enjeu réel et important.
- Des appareils électroniques spécifiques dont une mauvaise manipulation peut engendrer des impacts sérieux en termes de santé et de sécurité. Nous pensons notamment à des produits contenant des batteries électriques, des produits contenant des systèmes électriques nécessitant la recours à des spécialistes pour une réparation, des appareils comprenant des informations de sécurité ou encore des données personnelles.

Pratiques interdites : article 228.2 de la LPC

228.2. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien qui fait l'objet d'une garantie prévue à l'article 38.1, à l'article 159 ou au deuxième alinéa de l'article 164, l'informer verbalement, **de la manière prescrite par règlement**, de l'existence et de la durée de cette garantie.

Le troisième alinéa de l'article 228.1 s'applique au présent article, avec les adaptations nécessaires.

Pouvoir réglementaire de prévoir de quelle manière le commerçant doit informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée d'une garantie de bon fonctionnement applicable avant de lui proposer la conclusion d'un contrat de garantie supplémentaire

De quelle façon le commerçant devrait-il informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée d'une garantie de bon fonctionnement applicable (exemple : lire un texte obligatoire)?

Nous estimons que cet élément ne représente pas un enjeu. Il suffit simplement d'adapter en conséquence les informations relatives à la garantie légale actuelle prévues à la section IV du Règlement d'application de la LPC, incluant l'avis obligatoire déjà existant qui doit être lu au consommateur. https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/consommateur/sujet/garantie/Garanties_ObligationsCommerçants_sept2016.pdf.

Nous réitérons ici que le principal défi pour les détaillants réside davantage dans le fait de convaincre les fabricants et manufacturiers, principalement ceux qui sont présents à l'étranger et qui n'ont pas d'établissements au Québec, de leur fournir explicitement les renseignements supplémentaires requis par le Québec.

Chargeur universel : article 350 d.1) et d.2) de la LPC

350. Le gouvernement peut faire des règlements pour :

(...)

d.1) établir des normes techniques ou de fabrication pour un bien, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur, et prévoir les cas, les modalités et les conditions dans lesquels elles s'appliquent;

d.2) établir des normes relatives au contenu et à la présentation matérielle des informations relatives aux normes visées au paragraphe d.1 et prévoir les cas, les modalités et les conditions dans lesquels elles s'appliquent;

Pouvoir réglementaire permettant d'établir des normes techniques ou de fabrication pour un bien, y compris des normes permettant d'assurer une

interopérabilité entre un bien et un chargeur, ainsi que les règles relatives au contenu et à la présentation matérielle des informations concernant ces normes

Mise en contexte

À compter du 28 décembre 2024, au sein des États membres de l'Union européenne, un port USB Type-C sera imposé à des appareils électroniques portables de petite et moyenne taille qui peuvent être rechargés au moyen d'un chargeur filaire.

Téléphones mobiles, tablettes, liseuses électroniques, casques audios, appareils photo numériques, consoles de jeux vidéo portables et enceintes portatives devront être équipés d'un port USB Type-C pour être vendus dans l'Union européenne. Les ordinateurs portables seront quant à eux concernés par ces nouvelles règles à partir du 28 avril 2026.

La nouvelle directive a été adoptée le 24 octobre 2022 par le Conseil de l'Union européenne. Il s'agit de la [directive \(UE\) 2022/2380 du Parlement européen et du Conseil du 23 novembre 2022 modifiant la directive 2014/53/UE relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché d'équipements radioélectriques](#).

Estimez-vous que le règlement devrait s'inspirer des règles européennes? Pourquoi?

Oui. Il nous apparaît important et souhaitable de favoriser la plus grande harmonisation possible avec les autres législations à l'échelle mondiale, incluant l'Europe.

Nous y voyons des bénéfices à la fois économique et environnemental, dont :

- La standardisation du marché
- La réduction du gaspillage visant les multiples chargeurs envoyés à l'enfouissement
- La diminution de la pression sur les ressources, incluant les métaux lourds
- Du point de vue du consommateur : une réduction de coûts et la facilitation liée à la compatibilité et l'interconnectivité des différents appareils électroniques