

Le 12 septembre 2025
Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage
bureau 450
Québec (Québec), G1K 8W4
Envoyé par courriel : presidenceOPC@opc.gouv.qc.ca

Madame, Monsieur,

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) souhaite, par la présente, transmettre ses commentaires dans le cadre de la consultation publique portant sur le Projet de règlement déterminant la durée de la garantie de bon fonctionnement de certains biens, publié dans la Gazette officielle du Québec le 16 juillet 2025.

Ce document présente la position du CQCD sur le projet, en s'appuyant sur les enjeux concrets que soulève son application pour les détaillants québécois. Il vise à alimenter la réflexion gouvernementale à partir des réalités vécues sur le terrain, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre des nouvelles modalités de communication, les impacts économiques anticipés, et l'organisation de la chaîne de réparabilité.

Nous vous remercions de l'attention portée à cette contribution.

Objet : Commentaires du CQCD sur le projet de règlement relatif à la garantie de bon fonctionnement

Sommaire exécutif

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) appuie les objectifs du gouvernement en matière de durabilité, mais rejette fermement plusieurs aspects du projet de règlement tel que publié. Ce projet, bien intentionné, rate sa cible sur des points cruciaux qui risquent de désorganiser le secteur, alourdir les coûts et nuire à l'accès aux produits abordables. Les durées de garantie proposées sont déconnectées de la réalité terrain, basées sur des cas judiciaires exceptionnels, et ignorent les produits d'entrée de gamme. L'absence de clause transitoire crée une zone grise réglementaire, générant une insécurité juridique pour les commerçants. L'analyse d'impact réglementaire (AIR) est jugée méthodologiquement faible et économiquement irréaliste, alors que 83 % des commerçants anticipent une hausse des coûts. De plus, la formulation obligatoire de la garantie place les commerçants en première ligne sans encadrement clair du rôle du fabricant, créant un déséquilibre opérationnel. Le CQCD soutient la lutte contre l'obsolescence, mais exige une réforme réaliste, concertée et équitable. Sans ajustements majeurs, ce règlement risque de fragiliser le commerce de détail québécois et de nuire aux consommateurs eux-mêmes.

Introduction

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) **accueille favorablement les objectifs poursuivis par le gouvernement en matière de lutte contre l'obsolescence programmée. Nos membres partagent cet engagement** et mettent déjà en place de nombreuses pratiques responsables pour prolonger la durée de vie des produits, réduire l'empreinte environnementale de leurs activités et répondre aux attentes des consommateurs en matière de consommation durable.

Toutefois, le projet de règlement publié en juillet 2025 suscite **des préoccupations importantes** quant à sa mise en œuvre concrète, ses impacts opérationnels et ses conséquences économiques. Le CQCD souhaite ici soumettre des **recommandations précises, appuyées par une consultation sectorielle** menée auprès des détaillants concernés.

Sur les durées de garantie de bon fonctionnement

Les durées de garantie inscrites dans le projet de règlement apparaissent **excessives** au regard de la **réalité** des produits visés, en particulier considérant la diversité des gammes de produits. Comme le souligne l'Analyse d'impact réglementaire, elles ont été déterminées sur la base d'une analyse de jurisprudence, principalement des décisions rendues devant les petites créances.

Or, cette méthode comporte **plusieurs biais** importants :

- **Un échantillon non représentatif** : les décisions judiciaires concernent des **cas particuliers**, souvent liés à des produits de moyenne ou haute gamme, dont la valeur justifie l'effort de porter un litige devant les tribunaux. Ces décisions ne reflètent donc ni les comportements d'achat majoritaires, ni la durée de vie typique des produits d'entrée de gamme, qui représentent une part importante des ventes du secteur.
- **Une procédure exceptionnelle** : saisir la Cour des petites créances est une **démarche peu courante**, qui ne peut être considérée comme une source représentative des usages, des défaillances ou des attentes générales des consommateurs. Elle reflète au contraire des **situations exceptionnelles** et conflictuelles.
- **Un raisonnement normatif inversé** : en réduisant d'environ la moitié les durées issues des jugements pour établir les durées légales proposées, le règlement crée une norme à portée générale à partir d'un corpus jurisprudentiel spécifique, sans étude indépendante sur la durée de vie réelle des produits.
- **Aucune prise en compte des différences de gamme** : l'AIR reconnaît elle-même que l'approche ne tient pas compte des différences entre produits d'entrée de gamme et produits haut de gamme, alors que la réparabilité, le coût des pièces et la logique de cycle de vie sont très différents selon ces catégories. Il n'est pas réaliste d'exiger qu'un téléviseur d'entrée de gamme réponde aux mêmes attentes de durabilité qu'un modèle haut de gamme.

Les résultats de notre consultation sectorielle confirment la perception d'un **écart** entre les durées proposées et la **réalité terrain**. Plusieurs répondants ont exprimé leur **inquiétude** face à des durées jugées « irréalistes » ou « mal alignées avec la qualité moyenne des produits vendus ». Une réponse typique résume

bien ce sentiment : « Si ces durées deviennent la norme, nous devons retirer plusieurs gammes plus accessibles du marché. Elles ne sont tout simplement pas conçues pour durer aussi longtemps, et aucun fabricant ne peut le garantir. »

Recommandations du CQCD

1. Le CQCD recommande que les durées de garantie soient déterminées à partir des produits d'entrée de gamme, et non des cas extrêmes ou litigieux.
2. Le CQCD appelle à la tenue d'une étude plus large, transparente et concertée avec les acteurs du secteur (détaillants et manufacturiers), pour définir des durées de garantie fondées sur des données empiriques, diversifiées et représentatives.

Sur l'absence de clause transitoire explicite

Le projet de règlement prévoit une entrée en vigueur au 5 octobre 2026, mais ne contient **aucune clause transitoire** clarifiant l'application des nouvelles obligations aux biens en circulation. Cette lacune crée une zone **d'incertitude** majeure pour les commerçants, qui ne savent pas clairement si les obligations s'appliqueront aux stocks existants, même s'ils ont été mis en marché avant l'entrée en vigueur, ni si les biens reconditionnés, remis à neuf ou échangés devront faire l'objet d'une nouvelle garantie légale. De même, plusieurs s'interrogent sur le fait qu'une seconde vente (comme un retour et une revente) pourrait enclencher une nouvelle garantie complète.

L'absence de balises explicites **est source d'insécurité** juridique. Elle pourrait entraîner des interprétations contradictoires entre commerçants, fabricants et consommateurs, une exposition accrue à des litiges ou à des recours pour non-respect de l'information réglementaire, ainsi que des difficultés à écouler des inventaires ou à assurer la conformité à court terme.

Cette inquiétude a été exprimée à plusieurs reprises dans les réponses au sondage mené par le CQCD. Les répondants redoutent une application rétroactive ou mal interprétée qui viendrait alourdir leurs obligations sur des biens déjà en entrepôt ou circulant dans leur réseau commercial.

Recommandations du CQCD

3. Le CQCD recommande que le règlement intègre une clause transitoire explicite, précisant que les obligations de communication et les durées de garantie **ne s'appliqueront qu'aux biens neufs**.

Un encadrement réglementaire clair permettrait d'assurer une mise en œuvre ordonnée de la réforme, d'éviter des ruptures d'approvisionnement liées à l'incertitude réglementaire, et de soutenir l'adhésion des commerçants à la réforme en leur offrant un horizon de prévisibilité raisonnable.

Sur la sous-estimation des coûts dans l'analyse d'impact réglementaire

L'analyse d'impact réglementaire (AIR) accompagnant le projet de règlement présente une évaluation des coûts **largement sous-estimée** et fondée sur des **hypothèses méthodologiquement fragiles**. Le CQCD souhaite en souligner les limites majeures, à la lumière des résultats du sondage mené auprès des détaillants et de l'analyse du document officiel.

Une estimation des coûts manifestement irréaliste

L'AIR chiffre le coût total pour les entreprises à 20 000 \$ pour 200 entreprises, soit environ 100 \$ par entreprise. Cette estimation repose sur une fourchette **arbitraire** de 50 \$ à 150 \$, **sans description méthodologique** de la manière dont ce chiffre a été obtenu. Surtout, aucune différenciation n'est faite entre les modèles d'affaires, la taille des entreprises, ou leur degré d'intégration technologique.

Pourtant, l'AIR reconnaît que le projet de règlement pourrait concerner plus de 9 163 entreprises. **Aucune justification** n'est donnée sur la raison pour laquelle 98 % des entreprises ne seraient associées à aucun coût, ni sur le choix du sous-échantillon retenu pour l'analyse. Cet écart crée un biais structurel majeur dans l'estimation de l'impact global.

Une non-reconnaissance des coûts réels rapportés par le secteur

Les résultats du sondage mené par le CQCD auprès des détaillants du secteur concerné révèlent une perception claire et partagée : le projet de règlement aura un impact économique réel et significatif, en contradiction avec les conclusions de l'analyse d'impact réglementaire.

- 92 % des répondant-es estiment que le projet entraînera une **hausse des coûts** pour leur entreprise;
- 77 % estiment que la charge des employés du service après-vente va être impactée ;
- 80 % anticipent un besoin de **former ou sensibiliser le personnel** pour répondre adéquatement aux nouvelles exigences réglementaires ;

Cette perception de terrain contredit directement l'estimation de l'AIR, qui limite l'impact financier à 100 \$ par entreprise sur une base hypothétique, sans validation empirique. **Elle confirme qu'une évaluation réaliste des impacts exige de consulter les acteurs concernés, ce qui n'a pas été fait dans ce cas.**

En outre, la chaîne de réparabilité n'est à aucun moment analysée dans l'AIR. L'impact réel de la mise en œuvre des garanties prolongées dépend pourtant directement de la disponibilité des pièces, de l'accès à des technicien·nes qualifié·es, et de la capacité des entreprises à structurer un service après-vente adéquat sur plusieurs années. Le sondage révèle que la disponibilité des pièces figure parmi les principales préoccupations des commerçant-es interrogé·es.

Une absence de consultation sectorielle préalable

Enfin, l'AIR reconnaît explicitement **qu'aucune consultation n'a été menée auprès du secteur** du commerce de détail pour valider les hypothèses de coûts. Cette absence est d'autant plus préoccupante que les décisions réglementaires fondées sur l'AIR auront un effet structurant sur l'organisation des opérations commerciales pendant plusieurs années. L'argument selon lequel une consultation est prévue à la phase de prépublication ne justifie pas cette omission dans l'élaboration initiale.

Recommandations du CQCD

4. Une révision complète de l'analyse d'impact réglementaire, en collaboration avec les représentants du commerce de détail et les manufacturiers ;
5. Une prise en compte des disparités entre types d'entreprises et de produits, notamment en ce qui concerne la réparabilité effective ;
6. Une évaluation détaillée de la chaîne de réparabilité, incluant les conditions d'approvisionnement en pièces et la réalité du terrain.

Sur l'encadrement de la présentation de la coresponsabilité fabricant/commerçant

Le projet de règlement prescrit une formulation obligatoire de l'information à transmettre au consommateur lors de la vente d'un bien visé : « *Le fabricant et/ou le commerçant sont tenus de réparer gratuitement le bien en cas de mauvais fonctionnement.* »

Cette mention, bien que reflétant une disposition déjà introduite dans la Loi sur la protection du consommateur (notamment à l'article 38.5), a pour effet, en raison de son affichage systématique, de renforcer la perception du commerçant comme **point de contact principal**, voire unique, pour toute demande de réparation liée à la garantie de bon fonctionnement. Aucune disposition parallèle n'est prévue pour encadrer la répartition concrète de cette responsabilité entre les deux parties commerciales.

Or, selon l'analyse d'impact réglementaire (AIR), cette exposition accrue du commerçant serait négligeable. Le document affirme :

« Par ailleurs, considérant que les biens visés par la mesure ne sont pas fabriqués par des entreprises québécoises et que le consommateur qui souhaiterait se prévaloir de la garantie de bon fonctionnement pourrait autant s'adresser au fabricant qu'au commerçant pour obtenir la réparation d'un bien, l'impact anticipé sur les entreprises québécoises devient d'autant plus accessoire. »

Cette hypothèse ne résiste pas à l'épreuve du terrain. En réalité, **le commerçant est presque systématiquement le premier interlocuteur du consommateur**. Plusieurs répondant-es au sondage l'ont confirmé, soulignant que les demandes de réparation ou de retour sont dirigées vers le point de vente, bien plus accessible et identifié que le fabricant, souvent basé à l'étranger. Le rôle de « garant de dernier recours » incombe ainsi de facto au détaillant, faute pour le consommateur de disposer d'un canal simple et efficace pour joindre le fabricant.

En l'absence d'un encadrement clair du recours entre commerçant et fabricant, cette responsabilité visible mais juridiquement floue crée **un déséquilibre dans la chaîne de service**. Certains répondants ont exprimé leurs préoccupations à cet égard :

« Les détaillants vont devoir gérer les demandes du consommateur, mais n'auront aucun pouvoir sur la chaîne de réparation, ni accès aux pièces. »

Recommandations du CQCD

- Inclure une disposition spécifique dans le règlement pour encadrer le partage effectif des responsabilités ou créer un encadrement spécifique pour réguler la relation commerçant/fabricant ;
- Adapter l'estimation des coûts et des obligations réglementaires en conséquence, en cessant de considérer les commerçants comme des acteurs marginaux dans ce dispositif.

Sur la Clarté des mentions obligatoires au consommateur

Le CQCD tient à souligner que certaines formulations prévues aux articles 1 et 3 du projet de règlement, notamment « Ils sont tenus de réparer le bien gratuitement », peuvent induire le consommateur en erreur. Présentées sans nuance, ces mentions laissent croire que tout mauvais fonctionnement donne automatiquement droit à une réparation gratuite, alors que la Loi sur la protection du consommateur prévoit explicitement des exclusions à cette garantie (article 38.3), notamment pour l'entretien normal, l'usage abusif ou certains accessoires. L'absence de toute référence à ces limites légales peut générer des attentes irréalistes chez le consommateur, et potentiellement exposer les commerçants à des conflits injustifiés, voire à des recours, pour des réparations qui ne sont pas couvertes par la garantie.

Recommandation du CQCD

Nous recommandons d'intégrer un renvoi explicite ou une formulation générique précisant que certaines conditions ou limites s'appliquent à l'exercice de cette garantie, afin d'éviter les malentendus et d'assurer une communication juste envers les consommateurs.

Conclusion

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) **salue les efforts du gouvernement pour renforcer la lutte contre l'obsolescence programmée et améliorer la durabilité des biens de consommation**. Ces objectifs **sont pleinement partagés** par nos membres, qui souhaitent contribuer activement à une économie plus responsable et durable.

Cela étant, l'analyse du projet de règlement, croisée avec les réponses recueillies auprès des commerçants lors de notre consultation sectorielle, révèle plusieurs **grandes préoccupations** quant à sa mise en œuvre concrète. Les durées de garantie proposées, les modalités d'information, l'évaluation des coûts d'implantation ou encore le partage des responsabilités entre fabricants et commerçants soulèvent, dans leur forme actuelle, des défis importants pour le secteur.

C'est dans **un esprit de dialogue constructif** que nous soumettons les recommandations contenues dans ce document. Elles visent à renforcer l'efficacité du règlement, tout en assurant une application équilibrée, claire et viable pour l'ensemble des parties concernées.

Le CQCD **réaffirme sa volonté de collaborer étroitement avec l'Office de la protection du consommateur** afin de faire évoluer ce projet de manière concertée, au bénéfice des consommateurs, des commerçants et de la transition environnementale du Québec.