

**Projet de loi n° 29 – Loi protégeant les
consommateurs contre l’obsolescence programmée
et favorisant la durabilité, la réparabilité et
l’entretien des biens**

**COMMENTAIRES D’OPTION CONSOMMATEURS PRÉSENTÉS
À LA COMMISSION DE L’ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL**

Table des matières

Résumé.....	3
L'intervenante.....	4
1. Les obstacles à l'exécution de la garantie légale et à l'accès à la réparation.....	5
2. Améliorer le projet de loi n° 29.....	8
2.1. Un risque de réduction de protection des consommateurs.....	8
2.2. Renforcer la garantie légale.....	9
2.2.1. Resserrer les délais d'exécution.....	10
2.2.2. La valse entre le commerçant et le fabricant.....	10
2.2.3. Élargir la garantie anti-citron.....	11
2.2.4. L'autodéfense du consommateur contre la garantie prolongée.....	12
2.3. Pour un meilleur accès à la réparation.....	13
2.3.1. Consolider l'obligation de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation.....	13
2.3.2. Améliorer le régime de mise en œuvre.....	15
2.4. Pour un indice de réparabilité.....	15
3. L'enjeu de l'application de la loi.....	17
Conclusion.....	18

Résumé

Option consommateurs considère que le projet de loi n° 29 comporte des apports positifs pour les consommateurs, mais qu'il doit être renforcé afin de favoriser la durabilité des biens et l'accès à la réparation au Québec.

Selon nous, la nouvelle garantie de bon fonctionnement introduite par le projet de loi pose un risque de réduction de protection des consommateurs. Nous craignons qu'en pratique, cette nouvelle forme de garantie ait pour effet d'écarter la garantie légale déjà en vigueur dans la *Loi sur la protection du consommateur*, qui prévoit qu'un bien doit avoir une durée de vie raisonnable. Comme solution, nous recommandons d'inscrire dans le projet de loi que la durée fixée par règlement de la garantie de bon fonctionnement doit être au moins aussi longue que la durée de vie raisonnable déjà généralement reconnue par la *Loi sur la protection du consommateur* et qu'elle ne peut exclure en aucun cas l'application des autres formes de garantie légale prévues à la loi.

En outre, nous estimons que le gouvernement doit profiter de l'occasion qui se présente dans le projet de loi n° 29 pour s'attaquer aux problèmes rencontrés par les consommateurs qui cherchent à faire valoir la garantie légale. À ce titre, nous proposons d'imposer aux commerçants des délais pour l'exécution de leurs obligations, ainsi que des mesures visant à éviter qu'ils transfèrent leur responsabilité vers d'autres intervenants de la chaîne d'approvisionnement. De plus, nous recommandons d'élargir la nouvelle garantie anti-citron, notamment pour qu'elle couvre d'autres types de biens que des automobiles.

Le projet de loi n° 29 doit également être modifié pour favoriser l'accès à la réparation. En ce sens, Option consommateurs recommande notamment que l'information pour réparer un bien soit librement et gratuitement accessible sur Internet. Nous recommandons également que l'obligation de rendre disponibles des pièces de rechange et des services de réparation s'étende sur une durée supérieure à la durée de vie raisonnable d'un bien déjà reconnue par la loi.

Option consommateurs se questionne également sur l'efficacité de la mesure d'affichage de la durée de la garantie de bon fonctionnement prévue dans le projet de loi n° 29. Selon nous, un indice de réparabilité pourrait avoir un plus grand effet sur le marché, en permettant aux consommateurs d'opter pour l'achat du modèle d'un appareil qui offre une meilleure durabilité, et ainsi accroître la demande pour des appareils durables et progressivement amener les fabricants à changer leurs pratiques.

Finalement, nous proposons d'augmenter les sanctions applicables aux entreprises contrevenantes afin de dissuader les grandes multinationales d'ignorer la loi québécoise, et d'augmenter substantiellement le budget de l'Office de la protection du consommateur pour s'assurer du respect de ces nouvelles obligations.

L'intervenante

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

En tant qu'organisation vouée à la protection du consommateur, les questions relatives à la durabilité des biens et à l'accès à la réparation sont au cœur de notre mission. Chaque année, des centaines de consommateurs nous contactent via notre service d'information pour nous faire part des obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils veulent faire valoir leurs droits contre un commerçant ou un fabricant qui refuse de réparer un bien défectueux. En fait, les problèmes juridiques qui nous sont le plus couramment rapportés par les consommateurs concernent le respect de la garantie légale prévue à la *Loi sur la protection du consommateur*.

Option consommateurs est donc particulièrement bien positionnée pour commenter le projet de loi n° 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, car il touche aux difficultés que nous rapportent quotidiennement les consommateurs. C'est sur la base de l'expertise acquise sur le terrain et dans nos représentations que nous présentons nos commentaires à la Commission de l'économie et du travail.

1. Les obstacles à l'exécution de la garantie légale et à l'accès à la réparation

Un réfrigérateur qui ne fonctionne plus au lendemain de sa livraison, un ordinateur qui tombe en panne après deux ans, un divan dont le cuir se fissure en quelques mois : dans le cours de nos activités, les consommateurs nous contactent régulièrement pour connaître leurs droits lorsqu'un bien qu'ils ont acheté est défectueux.

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'un bien doit avoir une durée de vie raisonnable eu égard à son prix, aux clauses du contrat et à ses conditions d'utilisation¹. C'est ce qu'on appelle la « garantie légale », en vertu de laquelle les commerçants et les fabricants sont tenus de corriger les défauts anormaux qui surviennent prématurément sur un bien². La jurisprudence a donné une interprétation généreuse à la garantie légale, faisant en sorte que la durée raisonnable de vie des biens en vertu de la loi est généralement bien plus longue que la garantie du fabricant³ ou même que la garantie prolongée⁴ offerte en vente par les commerçants.

Cela dit, même si la garantie légale offre une protection juridique importante aux Québécois, il n'est pas rare qu'ils peinent à faire respecter leurs droits. Les obstacles qu'ils rencontrent sont multiples :

- Certains commerçants ignorent tout simplement l'existence de la garantie légale et refusent de corriger le défaut du bien lorsque la garantie du fabricant est échue ou lorsque le consommateur n'a pas acheté, à fort prix, une garantie prolongée. Par exemple, un consommateur ayant acheté un électroménager qui tombe en panne après deux ans peut se faire demander de déboursier des frais pour faire réparer le bien, sous prétexte que la garantie du fabricant ne durait qu'un an.
- Alors que le commerçant et le fabricant peuvent être tous deux responsables de l'exécution de la garantie légale⁵, il est fréquent qu'un commerçant demande à

¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 37-38 (ci-après « LPC »)

² Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., 2021, par. 441-447

³ La garantie du fabricant, aussi appelée « garantie conventionnelle », est une garantie offerte volontairement et gratuitement par le fabricant du bien, qui est généralement constatée par un écrit qu'on trouve dans la boîte de l'appareil. Cette garantie ne peut pas faire obstacle ou exclure l'application de la garantie légale prévue à la LPC. Voir notamment : Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., 2021, par. 502-520

⁴ La garantie prolongée, aussi appelée « garantie supplémentaire », est une garantie conventionnelle pour laquelle le commerçant fait payer le consommateur. Voir : LPC, art. 1 e.1)

⁵ LPC, art. 53-54; Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., 2021, par. 463-469

un consommateur qui lui signale un défaut du bien de s'adresser plutôt au fabricant. Ce dernier, à son tour, le renvoie vers le commerçant. Un consommateur peut alors se trouver dans une impasse où chaque intervenant se décharge de sa responsabilité sur l'autre.

- Même lorsque le commerçant accepte d'honorer la garantie légale et de corriger la défektivité du bien, les délais pour ce faire peuvent parfois être longs. Des consommateurs peuvent ainsi être privés d'appareils essentiels comme des électroménagers pendant des périodes s'étendant sur des semaines, voire des mois, en attendant qu'on répare ou qu'on remplace leur appareil.
- Nous constatons également une confusion importante chez le public quant à la loi applicable en cas de bris prématuré d'un bien. Nombre de consommateurs peinent à s'y retrouver entre la garantie prolongée, la garantie du fabricant et la garantie légale⁶. N'aidant en rien, plusieurs commerçants font défaut d'informer les consommateurs de l'existence de la garantie légale avant de leur proposer l'achat d'une garantie prolongée⁷.
- Finalement, en cas de refus du commerçant d'honorer la garantie légale, la faible valeur du litige et les longs délais pour s'adresser aux tribunaux font en sorte que plusieurs consommateurs renoncent à faire valoir leurs droits.

Outre l'exécution de la garantie légale, l'accès à la réparation fait également l'objet de nombreux obstacles pour les consommateurs. Dans nos contacts avec eux, nous observons que plusieurs facteurs font en sorte qu'un consommateur optera pour le remplacement d'un bien plutôt que sa réparation :

- Le coût de la réparation est souvent bien trop élevé par rapport au coût du remplacement. Par exemple, il est courant que des consommateurs nous rapportent qu'une réparation exigera le remplacement intégral de pièces spécialisées dispendieuses, ce qui en porte le coût à un prix prohibitif.
- Les pièces de rechange et les services de réparation peuvent être difficiles d'accès. Des consommateurs disent devoir attendre parfois des mois pour obtenir les services d'un réparateur, ce qui les amène à considérer l'achat d'appareils neufs plutôt que de patienter pendant une longue période.
- La conception de certains appareils fait en sorte que tenter leur réparation est un exercice périlleux. Plusieurs appareils demandent l'utilisation d'outils spécialisés

⁶ Dans notre dernière édition du Baromètre de confiance, nous notions d'ailleurs qu'il existe une confusion entre la garantie légale et la garantie du fabricant chez les consommateurs québécois. Voir : <https://option-consommateurs.org/2e-barometre-de-confiance/>

⁷ Il s'agit pourtant d'une obligation prévue à la loi depuis 2009. Voir : LPC, art. 228.1

pour les ouvrir ou sont construits de telle façon que leurs composantes sont inaccessibles. Un exemple bien connu est le téléphone portable, dont les joints collés empêchent d'effectuer facilement des réparations de base telles que changer la batterie.

Mises ensemble, toutes ces difficultés d'exécution de la garantie légale et d'accès à la réparation créent un environnement où les consommateurs sont souvent découragés d'étirer la durée de vie de leurs biens en les faisant réparer⁸. Cela se traduit par des pertes économiques qu'ils doivent absorber, alors même que le coût de la vie est haussé au pays.

⁸ Ce constat est similaire aux travaux de recherche de l'organisme Équiterre, qui indique que seulement 18,6 % des personnes sondées ont fait réparer leur dernier appareil électroménager ou électronique brisé. Voir : Amélie CÔTÉ et Julie-Christine DENONCOURT, *Pour des appareils électroménagers et électroniques réparables au Canada : Diagnostic, enjeux et solutions*, Équiterre, 2022, <https://www.equiterre.org/fr/articles/devoilement-de-la-premiere-etude-pancanadienne-sur-lacces-a-la-reparation>

2. Améliorer le projet de loi n° 29

Le projet de loi n° 29 propose un train de mesures qui contribueront à favoriser la durabilité des biens et l'accès à la réparation au Québec. L'interdiction des entraves à la réparation et de l'obsolescence programmée⁹, l'augmentation des sanctions aux entreprises contrevenantes à la loi¹⁰, la possibilité d'établir des normes d'interopérabilité technique¹¹, sont autant d'exemples de mesures positives apportées par ce projet de loi.

Cela dit, pour qu'il atteigne véritablement ses objectifs, nous proposons d'apporter plusieurs modifications à ce projet de loi. Nos recommandations sont formulées principalement à la lumière de notre expérience auprès des consommateurs québécois, des difficultés qu'ils rencontrent concrètement et de leurs attentes quant à la durabilité des biens.

2.1. Un risque de réduction de protection des consommateurs

Le projet de loi n° 29 introduit une nouvelle « garantie de bon fonctionnement » applicable à certains biens, d'une durée fixe établie par règlement¹². Or, cette nouvelle garantie pose selon nous un risque de réduction de protection des consommateurs.

Visiblement inspirée de la garantie applicable aux automobiles d'occasion¹³, la nouvelle garantie se superpose aux garanties légales actuellement en vigueur. Rappelons que la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit déjà que tout bien vendu par un commerçant doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. En somme, la nouvelle garantie semble réitérer des obligations préexistantes, à la seule différence qu'elle comportera une durée fixe prévue par règlement plutôt qu'une durée à déterminer au cas par cas.

Bien que cette approche puisse offrir plus de prévisibilité dans l'application de la loi¹⁴, nous craignons qu'elle ait aussi pour effet d'éroder la protection dont bénéficient actuellement les consommateurs québécois. En effet, notre expérience nous laisse à penser que certains commerçants pourraient estimer qu'ils ne sont pas tenus de garantir un bien au-delà de la durée fixée par règlement, alors qu'il serait pourtant toujours

⁹ *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, projet de loi n° 29 (2023), 1^{re} sess., 43^e légis. (Qc), art. 14 (nouveaux articles 227.0.3-227.0.4 LPC) (ci-après « Projet de loi n° 29 »)

¹⁰ *Id.*, art. 19 (nouveaux articles 277-281 LPC)

¹¹ *Id.*, art. 32 (nouvel article 350 LPC)

¹² *Id.*, art. 3 (nouveaux articles 38.1-38.9 LPC)

¹³ LPC, art. 151-166

¹⁴ C'est là un argument avancé notamment par : Luc THIBAUDEAU, *Guide pratique de la société de consommation tome 2 : Les garanties*, Éditions Yvon Blais, 2017, par. 565-566

couvert par la garantie légale. Par exemple, si l'on reconnaît que la durée de vie raisonnable d'un réfrigérateur est de 10 ans¹⁵, mais qu'un éventuel règlement propose une durée moindre, des consommateurs pourraient être privés de la durée de vie supplémentaire qui était normalement reconnue par la garantie légale.

Pour prévenir ces écueils, nous proposons l'inclusion de deux mesures additionnelles au projet de loi n° 29 :

- D'abord, le projet de loi devrait fournir des balises plus claires quant à la durée de la garantie de bon fonctionnement qui sera fixée par règlement, en précisant qu'elle doit être au moins aussi longue que la durée de vie raisonnable déjà généralement reconnue à la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁶.
- Ensuite, la loi devrait indiquer expressément que la garantie de bon fonctionnement n'exclut en aucun cas l'application des autres formes de garantie légale prévues à la *Loi sur la protection du consommateur*, qui peuvent continuer à s'appliquer même si la durée réglementaire de la garantie de bon fonctionnement est échue.

En adoptant une telle approche, on s'assurerait que la protection conférée par la nouvelle garantie de bon fonctionnement n'enlève rien à la protection déjà offerte par la loi, tout en faisant en sorte qu'elle puisse contribuer à l'objectif d'accroissement de la durabilité des biens sur le marché québécois.

2.2. Renforcer la garantie légale

Nous estimons que le législateur doit profiter de l'occasion qui se présente dans le projet de loi n° 29 pour s'attaquer aux problèmes rencontrés par les consommateurs qui cherchent à faire valoir la garantie légale. Mal comprise par le public et souvent ignorée par les commerçants, cette protection fondamentale du droit de la consommation québécoise doit être remise en valeur, à la fois pour des objectifs de protection économique des citoyens que pour des motifs environnementaux.

¹⁵ Dans des décisions rendues à la cour des petites créances, les tribunaux ont parfois considéré que des réfrigérateurs devraient avoir une durée de vie d'au moins 10 ans, en fonction des critères d'évaluation de la garantie légale de durabilité applicables dans chaque affaire. Voir par exemple : *Licatése c. Brick Warehouse*, l.p., 2009 QCCQ 13461; *Chrétien c. Corbeil Électrique inc.*, 2015 QCCQ 10372.

¹⁶ LPC, art. 38

2.2.1. Resserrer les délais d'exécution

Un problème fréquemment rencontré par les consommateurs qui cherchent à faire valoir la garantie légale tient dans les délais d'exécution. Des consommateurs doivent parfois patienter pendant plusieurs mois avant qu'un commerçant effectue la réparation promise ou qu'il corrige autrement le problème. Or, la loi n'impose pas clairement de délais applicables à l'exécution de la garantie légale, ce qui fait en sorte qu'un consommateur peut rester longtemps dans l'incertitude quant à savoir si le commerçant honorera ou non ses obligations.

Afin de s'assurer que le projet de loi facilite véritablement l'application de la garantie légale, nous proposons d'inclure dans la *Loi sur la protection du consommateur* un délai précis dans lequel les commerçants et les fabricants doivent exécuter leurs obligations¹⁷. Ce délai devrait s'appliquer dans l'exécution de toutes les garanties légales, incluant la garantie de bon fonctionnement, et être le plus court possible. À cet égard, nous proposons de s'inspirer de l'exemple de la France, qui prévoit que le vendeur est tenu de rendre le bien conforme dans un délai maximal de 30 jours¹⁸.

2.2.2. La valse entre le commerçant et le fabricant

Une autre difficulté souvent rencontrée par les consommateurs qui veulent faire exécuter la garantie légale tient dans le fait que certains commerçants les réfèrent au fabricant lorsqu'ils leur signalent une défectuosité du bien. Ce dernier, à son tour, refuse de corriger le défaut du bien lorsque la garantie du fabricant est expirée, et renvoie alors le consommateur au commerçant. Ces manœuvres entre les entreprises finissent souvent par décourager le consommateur à faire valoir ses droits.

Or, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que le consommateur peut invoquer la garantie légale tout autant envers le commerçant que le fabricant¹⁹; ces derniers ne sont donc pas fondés, selon nous, de transférer leur responsabilité l'un sur l'autre. Pour donner un coup de pouce aux consommateurs, le projet de loi n° 29 devrait contribuer à atténuer cette pratique en imposant au commerçant l'obligation non seulement d'exécuter la garantie légale dans un délai fixe (voir section 2.2.1), mais aussi de s'occuper de faire les démarches en vue de son exécution auprès de tiers, notamment le fabricant, si elles s'avèrent nécessaires.

¹⁷ Comme on le verra à la section 2.3.2, les conditions d'ouverture du régime prévu au nouvel article 39.5 LPC, qui prévoit certains délais d'exécution, nous apparaissent trop restreintes pour s'appliquer le cadre de l'exécution de la garantie légale, puisqu'il ne trouve ouverture que lorsque le commerçant manque à son obligation de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation.

¹⁸ *Code de la consommation* (France), art. L217-10. Voir également : CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS FRANCE, *Vos garanties en cas de défaut sur un produit ou un service*, 27 mars 2023, <https://www.europe-consommateurs.eu/achats-internet/les-garanties.html>

¹⁹ LPC, art. 53-54

Bien entendu, une telle modification de la loi ne devrait en aucun cas priver le consommateur de ses droits envers le fabricant, s'il souhaite plutôt s'adresser à cet intervenant pour exécuter la garantie légale.

2.2.3. Élargir la garantie anti-citron

Le projet de loi n° 29 introduit une nouvelle « garantie anti-citron », qui permettra d'obtenir le remplacement ou le remboursement d'une automobile lorsque de multiples réparations infructueuses n'ont pas permis de remettre le bien en bon état de marche. Cette disposition s'attaque à un problème que nous constatons couramment auprès des consommateurs, soit les commerçants qui multiplient les réparations infructueuses sur un bien – ce qui a pour effet de priver des consommateurs de leurs appareils de première nécessité pendant de longues périodes.

Toutefois, nous soulevons des difficultés quant à cette nouvelle disposition :

- D'abord, elle ne s'appliquera qu'aux automobiles. Or, d'autres types de biens, tels que des électroménagers ou des appareils électroniques, peuvent faire l'objet de multiples réparations sans que le commerçant ne parvienne à résoudre le problème. En se limitant aux automobiles, cette nouvelle garantie anti-citron ne prêterait pas secours à ces consommateurs.
- Ensuite, la mise en œuvre de cette garantie paraît fastidieuse, car le texte du projet de loi prévoit que c'est le tribunal qui déclarera le véhicule « gravement défectueux ». En pratique, nous craignons que l'exigence que ce soit le tribunal qui détermine ce fait contraigne les consommateurs à tenter des démarches judiciaires pour obtenir le remboursement, un processus rebutant pour plusieurs qui limiterait à coup sûr la portée de la disposition²⁰.
- En outre, le projet de loi devrait être modifié en vue d'aplanir les écueils d'interprétation de cette garantie. En effet, le texte du projet de loi prévoit que le véhicule sera considéré gravement défectueux après trois réparations infructueuses « pour une même défectuosité ». Or, nous craignons que des commerçants considèrent des réparations quelque peu différentes, mais pour un même problème global, comme étant pour des défectuosités distinctes. Comme solution, nous proposons d'inscrire plutôt « pour des défectuosités liées ».

²⁰ En guise d'illustration, citons l'article 107 de la LPC qui prévoit qu'en cas d'utilisation d'une clause de déchéance de bénéfice du terme par un commerçant, le consommateur peut introduire une demande au tribunal pour obtenir une modification des modalités de paiement. Or, pour le consommateur peu expérimenté, cette démarche peut s'avérer quasi-impossible à réaliser sans l'aide d'un avocat.

En somme, nous proposons que le projet de loi soit modifié pour que la garantie anti-citron soit élargie à d'autres types de biens que les automobiles, qu'elle n'exige pas que le tribunal ait à se prononcer pour qu'un bien soit considéré comme « gravement défectueux » et qu'elle considère des défauts liés entre eux comme une même défectuosité.

2.2.4. L'autodéfense du consommateur contre la garantie prolongée

Les pratiques commerciales quant aux garanties prolongées constituent un enjeu de taille pour le droit de la consommation québécois. Vendues à fort prix, ces garanties supplémentaires sont souvent peu avantageuses pour les consommateurs, puisqu'ils bénéficient déjà de la protection automatique et gratuite qu'est la garantie légale.

Même s'ils ont l'obligation d'informer le consommateur quant à la garantie légale avant de lui proposer une garantie prolongée²¹, nous constatons que bien des commerçants manquent à ce devoir. Résultat : de nombreux consommateurs se laissent convaincre d'acheter ce produit peu avantageux. Dans ce contexte, l'ajout par le projet de loi d'une faculté de résolution de 10 jours pour le consommateur est une mesure positive, d'autant plus que ce délai sera porté à un an en cas de défaut du commerçant d'informer le consommateur²². Le consommateur mal renseigné aura ainsi l'occasion de revenir sur son choix et de récupérer les sommes qu'il a déboursées.

Cependant, nous nous questionnons quant à l'exclusion prévue au nouvel article 228.3 à l'effet qu'il ne s'applique pas « à un contrat dont le souscripteur est un assureur autorisé ». Actuellement, les dispositions relatives à l'information à divulguer lors de la vente d'une garantie prolongée pourraient trouver application à un produit d'assurance qui contiendrait des clauses assimilables à une telle garantie²³. Nous craignons donc que l'exclusion figurant à l'article 228.3 puisse restreindre la portée de la protection accordée aux consommateurs, d'autant plus que plusieurs commerçants emploient des expressions telles que « assurance » ou « plan de protection » pour désigner leurs formules de garanties prolongées. En conséquence, nous proposons de retirer cette exclusion du projet de loi.

²¹ LPC, art. 228.1

²² Projet de loi n° 29, art. 15 (nouvel article 228.3)

²³ Luc THIBAudeau, *Guide pratique de la société de consommation tome 2 : Les garanties*, Éditions Yvon Blais, 2017, par. 1151-1153; Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., 2021, par. 522

2.3. Pour un meilleur accès à la réparation

2.3.1. Consolider l'obligation de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation

Dans un contexte d'augmentation du coût de la vie et de réchauffement climatique, il est plus pertinent que jamais que les consommateurs québécois puissent étirer le plus possible la vie utile de leurs biens²⁴. En ce sens, nous accueillons favorablement l'élargissement de l'obligation de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation dans le projet de loi n° 29²⁵. Toutefois, ces obligations doivent être renforcées afin d'atteindre véritablement les objectifs de réparabilité des biens.

Premièrement, il est essentiel que les consommateurs et les réparateurs aient librement accès à l'information qui leur permet de réparer leurs biens, qu'il s'agisse de manuels de réparation et de documentation connexe. Malheureusement, le projet de loi autorise une entreprise à exiger un « prix raisonnable » pour fournir les informations nécessaires à la réparation et à l'entretien²⁶. Nous estimons plutôt que cette information devrait être offerte gratuitement sur Internet – et ce, en français²⁷.

Considérant que la simple publication sur le web n'impose guère une charge indue aux fabricants, aucune raison ne justifie l'imposition de frais aux consommateurs pour leur donner accès à une information essentielle concernant leur bien. Notons à cet égard que, dans l'État de New York, le *Digital Fair Repair Act* prévoit que la documentation pour réparer ou entretenir un appareil doit être fournie gratuitement, sauf si elle est sous forme imprimée²⁸.

Deuxièmement, la loi devrait permettre aux consommateurs qui le souhaitent de donner une « deuxième vie » à leurs biens, allant au-delà de leur durée de vie raisonnable attendue. Actuellement, l'article 39 de la LPC énonce que les pièces doivent être disponibles pour « une durée raisonnable » après la conclusion du contrat²⁹. Nous proposons de préciser que cette « durée raisonnable » doit être *supérieure* à la durée de vie raisonnable du bien prévue par la garantie légale. Par exemple, si l'on considère qu'un électroménager a une durée de vie raisonnable de 10 ans, un consommateur

²⁴ Voir à cet égard : Amélie CÔTÉ et Julie-Christine DENONCOURT, *Pour des appareils électroménagers et électroniques réparables au Canada : Diagnostic, enjeux et solutions*, Équiterre, 2022, p. 16-18

²⁵ Projet de loi n° 29, art. 4 (nouveaux articles 39 à 39.7)

²⁶ *Id.* (nouvel article 39.3)

²⁷ Notons que la Charte de la langue française prévoit à cet effet que les documents accompagnant un produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doivent être rédigés en français. Voir : *Charte de la langue française*, RLRQ c C-11, art. 51 al. 1

²⁸ *NY Gen Bus L § 399-NN* (2022)

²⁹ Selon la jurisprudence, la « durée raisonnable » prévue à l'article 39 LPC serait actuellement la même que celle prévue dans le cadre de la garantie légale énoncée à l'article 38 LPC. Voir : Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, 2^e éd., 2021, par. 471

devrait avoir la possibilité de se procurer des pièces au-delà de cette période pour étirer la durée de vie utile du bien. Encore ici, cette obligation n'imposerait pas nécessairement une charge excessive aux entreprises : puisque la garantie légale est échue, les fabricants pourraient vendre ces pièces de rechange et ainsi tirer profit de la réparation.

Troisièmement, l'obligation de fournir les pièces de rechange et les services de réparation devrait être la norme – et non l'exception. À ce titre, il est regrettable que cette obligation reste facultative pour les fabricants, qui pourront y échapper pour peu qu'ils informent les consommateurs qu'ils ne fournissent pas de pièces de rechange et de services de réparation³⁰. Seules les situations prévues expressément par règlement, le cas échéant, feront l'objet d'une véritable obligation. Le droit d'accès à la réparation conféré par le projet de loi reste ainsi tributaire d'une réglementation qui, si elle est adoptée, pourrait se montrer trop timide. Nous proposons donc d'inverser la formulation de l'article en faisant en sorte que, par défaut, tous les biens soient assujettis à l'obligation prévue à l'article 39 et que seules les exclusions soient prévues par règlement.

Quatrièmement, nous invitons le législateur à colmater immédiatement les ambiguïtés qu'on peut trouver dans la loi quant à l'obligation de fournir des pièces de rechange. À cet égard, nous soulignons que le projet de loi reprend les termes de l'article 39 de la *Loi sur la protection du consommateur* tel qu'en vigueur actuellement, à l'effet que cette obligation ne s'applique qu'aux biens « de nature à nécessiter un travail d'entretien ».

Bien que nous estimions que cette obligation s'applique à tout type de pièces et composantes d'un appareil³¹, nous craignons que des commerçants ou des fabricants interprètent leur obligation de manière restrictive, en considérant qu'elle ne s'applique qu'aux pièces qui doivent être changées périodiquement pour l'entretien d'un bien et non à l'ensemble de ses composantes. Par exemple, un fabricant pourrait considérer n'avoir qu'à offrir des pièces comme des filtres pour un purificateur d'air ou des cartouches d'encre pour une imprimante, mais non des composantes qui ne visent pas l'entretien usuel du bien, telles que le compresseur d'un réfrigérateur ou l'élément chauffant d'une cuisinière. Afin de prévenir des difficultés interprétatives qui pourraient surgir après l'adoption du projet de loi, nous recommandons de retirer la mention à l'effet que l'obligation ne s'applique qu'aux biens « de nature à nécessiter un travail d'entretien ».

³⁰ Projet de loi n° 29, art. 4 (nouvel article 39 al. 3)

³¹ Par exemple, la jurisprudence a appliqué cette disposition à diverses pièces pour différents types de biens, tels que des automobiles, des ordinateurs ou des téléviseurs. Voir : *Giroux c. Chrysler Canada*, 2012 QCCQ 7366; *Laramée c. Chrysler Canada inc.*, 2012 QCCQ 1041; *Lachance c. Future Shop Ltée.*, 2002 CanLII 8914 (QC CQ); *Prévost c. Sony du Canada Ltée*, 2006 QCCQ 11447; *Jubenville c. JVC Canada Inc.*, 2005 CanLII 3430 (QC CQ)

2.3.2. Améliorer le régime de mise en œuvre

Les nouveaux articles 39.5 à 39.7 prévoient un mécanisme assorti de délais qui permettra au consommateur de réclamer la réparation auprès du commerçant lorsque celui-ci fait défaut de respecter son obligation de rendre disponibles les pièces de rechange et les services de réparation. Si ce régime permettra vraisemblablement d'offrir une voie de mise en œuvre au consommateur, certains de ses aspects doivent être fortifiés :

- D'abord, le nouvel article 39.5 ne précise pas que la réparation que doit effectuer le commerçant doit être gratuite. Il est important selon nous d'insérer cette précision car, autrement, la loi pourrait autoriser un commerçant à tirer profit du non respect de ses obligations, en imposant des frais aux consommateurs pour effectuer la réparation tout en refusant de fournir des pièces de rechange au public. Nous proposons donc d'ajouter que la réparation mentionnée à l'article 39.5 doit être « sans aucuns frais ».
- Ensuite, ce régime laisse au commerçant la discrétion de déterminer dans quel délai il exécutera la réparation du bien. Celui-ci pourrait alors proposer un délai très long au consommateur qui, s'il ne souhaite pas attendre si longtemps, aurait la charge de trouver un autre réparateur disponible.

En outre, il apparaît que les cas d'ouverture de ce régime seront en pratique limités, puisqu'il ne s'appliquera que dans les seules situations où l'entreprise manque à son obligation « de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements nécessaires à la réparation pendant la durée prévue à l'article 39 ». Or, puisque l'entreprise peut de toute façon s'exonérer de cette obligation simplement en avertissant le consommateur lors de l'achat, on doit comprendre qu'il ne pourra se prévaloir de ce régime que dans les cas spécifiques qui resteront à déterminer par règlement. Puisque ce régime pourrait se montrer inapplicable en bien des circonstances, nous réitérons ici l'importance de renforcer le processus général d'exécution de la garantie légale en prévoyant là aussi des délais qui en balisent la mise en œuvre (voir section 2.2).

2.4. Pour un indice de réparabilité

Le projet de loi n° 29 fera en sorte que des renseignements sur la nouvelle garantie de bon fonctionnement devront être divulgués lors de l'achat du bien, notamment via l'affichage la durée de cette garantie à proximité de son prix affiché³². Certes, il est

³² Projet de loi n° 29, art. 4 (nouveaux articles 38.7-38.9 LPC)

pertinent d'offrir une meilleure information au consommateur sur ses droits. Nous nous questionnons toutefois à savoir si le choix de cette mesure d'information constituera l'approche la plus utile pour atteindre les objectifs de durabilité et de réparabilité des biens sous-jacents au projet de loi.

En effet, le projet de loi n° 29 n'incorpore pas un indice de « réparabilité » ou de « durabilité » comme on en trouve en France³³. L'indice de réparabilité français consiste en une note sur 10 qui informe les consommateurs si un bien est plus ou moins réparable³⁴. Pour nous, l'intérêt d'un tel mécanisme d'information est d'aider le consommateur à faire un choix d'achat éclairé quant à la facilité et l'accès à la réparation. Un consommateur soucieux de prolonger la vie d'un appareil pourrait ainsi choisir un bien ayant un indice élevé, même s'il doit payer un peu plus cher. En atténuant l'asymétrie d'information entre le fabricant et le consommateur quant à la durabilité et la réparabilité du bien, un tel indice pourrait ainsi accroître la demande pour des appareils durables et progressivement amener les fabricants à changer leurs pratiques.

À l'inverse, nous ne sommes pas convaincus que la formule proposée dans le projet de loi n° 29, qui repose sur l'affichage de la durée de la garantie de bon fonctionnement, puisse avoir le même effet sur le marché. Nous craignons en effet que cette durée, qui devra être fixée par règlement, sera la même pour différents modèles de biens d'une même catégorie – avec pour conséquence que le consommateur qui envisage d'étirer la vie utile d'un bien au-delà de sa durée de vie raisonnable ne pourra pas distinguer quel modèle ou quelle marque est le plus avantageux pour lui³⁵. De surcroît, l'affichage d'une durée fixe pourrait laisser croire au consommateur que la durée de sa protection est bien plus courte qu'en réalité s'il s'avère que la durée de la garantie de bon fonctionnement fixée par règlement est inférieure à la durée de vie raisonnable prévue par la garantie légale (voir section 2.1).

³³ *Code de l'environnement*, art. L. 541-9-2 (France)

³⁴ <https://www.gouvernement.fr/actualite/indice-de-reparabilite-quatre-nouvelles-categorie-de-produits-concernees>

³⁵ Notons à cet égard que la « garantie de bon fonctionnement » applicable dans le domaine de l'automobile d'occasion ne fait pas distinction selon la marque ou la conception du bien, mais est plutôt fondée sur l'âge et le kilométrage du véhicule. Voir : LPC, art. 160

3. L'enjeu de l'application de la loi

Plusieurs des difficultés dont les consommateurs nous font part quotidiennement en matière de réparation et de durabilité des biens relèvent souvent davantage de la mise en œuvre de dispositions légales déjà en vigueur que de modifications à apporter à la loi. Rappelons que le Québec prévoit déjà un cadre de protection rigoureux quant à la durabilité des biens de consommation. Les consommateurs ont des droits lorsqu'un bien qu'ils ont acheté brise prématurément. Le problème tient au fait que ces lois sont souvent peu respectées.

Le présent projet de loi comporte des apports qui pourraient contribuer à l'effectivité du droit de la consommation québécois. Ainsi, le législateur a choisi d'accroître les amendes applicables aux entreprises pour plusieurs contraventions à la loi³⁶. En instaurant des sanctions plus dissuasives, on peut espérer que les entreprises prendront davantage leurs obligations légales au sérieux. De même, on peut envisager que la création d'un régime de sanctions administratives pécuniaires pourra conférer plus d'agilité à l'Office de la protection du consommateur dans l'application de la loi³⁷. Cependant, ces mesures nous paraissent insuffisantes pour accroître significativement la conformité à la loi.

- En premier lieu, nous nous demandons si l'augmentation des amendes inscrite au projet de loi est assez élevée pour véritablement dissuader les entreprises de contrevenir à la loi, particulièrement les grandes multinationales pour qui les montants prévus peuvent rester relativement modestes. À titre de comparaison, la réforme récente des lois sur la protection des renseignements personnels prévoit l'instauration d'amendes s'élevant à 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'entreprise³⁸, ce qui fait en sorte que la loi garde une capacité dissuasive même à l'égard d'un géant du numérique.
- En second lieu, même si les sanctions pour la contravention à la loi sont modifiées à la hausse, elles ne seront guère utiles si l'Office de la protection du consommateur, l'organisme public chargé d'appliquer la loi, n'a pas les ressources pour enquêter et tenter des démarches contre les commerçants et les fabricants contrevenants. Or, cet organisme compte toujours sur un maigre budget pour remplir sa vaste mission d'information du public et de surveillance de conformité aux lois sous sa gouverne³⁹. Nous proposons donc d'augmenter substantiellement le budget de l'OPC afin de s'assurer du respect des nouvelles obligations prévues au présent projet de loi.

³⁶ Projet de loi n° 29, art. 19 (nouveaux articles 277-282.1 LPC)

³⁷ *Id.*, art. 18 (nouveaux articles 276.1-276.11 LPC)

³⁸ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1, art. 91

³⁹ Selon le dernier rapport annuel de l'Office de la protection du consommateur, le budget de dépenses de cet organisme atteindrait environ 12,4 millions de dollars. Voir : OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Rapport annuel de gestion 2021-2022*, Québec, p. 27

Conclusion

En conclusion, nous considérons que le projet de loi n° 29 comporte des apports positifs pour les consommateurs québécois, pourvu que certaines améliorations y soient apportées. Une difficulté de ce projet de loi tient en ce qu'il remet une large part de son contenu substantif à la réglementation qui sera adoptée subséquemment. Le développement de ces normes réglementaires devra faire l'objet d'une attention soutenue pour déterminer si les résultats souhaités par ce projet de loi pourront être atteints.

Par ailleurs, nous insistons sur le fait qu'il est impératif d'associer à ce projet de loi une augmentation significative des ressources financières allouées à l'Office de la protection du consommateur, sans quoi nous craignons que ses objectifs sous-jacents ne puissent être atteints.

En somme, Option consommateurs énonce les recommandations suivantes :

- 1. Préciser dans la loi que la garantie de bon fonctionnement prévue au nouvel article 38.1 doit être au moins aussi longue que la durée de vie raisonnable du bien déjà généralement reconnue à la *Loi sur la protection sur la protection du consommateur*.**
- 2. Indiquer expressément que la garantie de bon fonctionnement n'exclut en aucun cas l'application des autres formes de garantie légale prévues à la *Loi sur la protection du consommateur*, qui peuvent continuer à s'appliquer même si la durée réglementaire de la garantie de bon fonctionnement est échue.**
- 3. Inclure dans la *Loi sur la protection du consommateur* un délai maximal de 30 jours dans lequel les commerçants doivent exécuter leurs obligations en vertu de la garantie légale, ainsi que l'obligation de faire les démarches en vue de son exécution auprès de tiers, notamment le fabricant, si elles s'avèrent nécessaires.**
- 4. Modifier le nouvel article 39 de façon à :**
 - a. prévoir que la durée raisonnable de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation doit être supérieure à la durée de vie raisonnable du bien déjà généralement reconnue par la garantie légale;**
 - b. faire en sorte que, par défaut, tous les biens soient assujettis à l'obligation prévue à l'article 39 et que seules les exclusions soient prévues par règlement;**

- c. retirer la mention à l'effet que l'obligation de disponibilité des pièces ne s'applique qu'aux biens « de nature à nécessiter un travail d'entretien ».
- 5. Modifier le nouvel article 39.3 de façon à ce que la documentation nécessaire à l'entretien ou la réparation d'un bien doive être offerte gratuitement sur Internet, en français.
- 6. Modifier le nouvel article 39.5 pour préciser que la réparation qui peut être demandée par le consommateur doit être « sans frais » et prévoir un délai dans lequel le commerçant doit effectuer la réparation.
- 7. Modifier le nouvel article 53.1 de façon à :
 - a. élargir la garantie anti-citron à d'autres types de biens, tels que des électroménagers et des appareils électroniques;
 - b. faire en sorte que le consommateur n'ait pas à s'adresser au tribunal pour qu'un bien soit considéré comme « gravement défectueux »;
 - c. remplacer les termes « pour une même défectuosité » par « pour des défectuosités liées ».
- 8. Modifier le nouvel article 228.3 en y retirant la mention suivante : « Le présent article ne s'applique pas à un contrat dont le souscripteur est un assureur autorisé en vertu de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) ».
- 9. Instaurer au Québec un indice de réparabilité, établi de manière indépendante, permettant au consommateur de faire un choix d'achat éclairé quant à la possibilité future de réparer le bien et sa durabilité.
- 10. Augmenter les sanctions prévues à la *Loi sur la protection du consommateur* de façon à les rendre dissuasives pour les plus grandes entreprises.
- 11. Augmenter substantiellement le financement de l'Office de la protection du consommateur afin qu'il puisse mettre les nouvelles obligations prévues au projet de loi.