

Commentaires présentés à Innovation, Sciences et
Développement économique Canada



Consultation sur le droit à la réparation

26 septembre 2024

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

Aussi enregistrée comme organisme de bienfaisance, elle offre plusieurs services (information juridique, consultations budgétaires, séances d'information), fait des représentations auprès des décideurs et mène des actions collectives. Elle s'intéresse de près aux questions liées aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, aux services financiers, à la protection de la vie privée, à l'énergie, à l'endettement et à l'accès à la justice.

Table des matières

Un enjeu prioritaire pour les consommateurs	2
Pour un véritable droit à la réparation au Canada	3
Renforcer la <i>Loi sur la concurrence</i> et la <i>Loi sur le droit d'auteur</i>	4
Des champs d'intervention pour le gouvernement fédéral	5
Des arguments peu convaincants.....	7

Un enjeu prioritaire pour les consommateurs

Les enjeux concernant la réparabilité et la durabilité des biens comptent parmi les problèmes les plus courants que rencontrent les consommateurs canadiens.

En tant qu'association de consommateurs, nous recevons chaque année des centaines de témoignages de consommateurs qui nous informent qu'un bien qu'ils ont acheté a présenté une défektivité prématurément. Qu'il s'agisse d'un réfrigérateur qui ne fonctionne plus au lendemain de sa livraison, d'un ordinateur qui tombe en panne après deux ans ou d'un divan dont le cuir se fissure en quelques mois, les difficultés relatives à la durabilité des biens constituent le problème le plus fréquent qui nous est rapporté via notre service d'information juridique.

Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que tout bien acheté par un consommateur auprès d'un commerçant doit avoir une durée de vie raisonnable¹. Même si les tribunaux ont donné une interprétation large et libérale à cette garantie légale, de façon à ce que les biens aient une durée de vie appréciable, la loi peut s'avérer difficile à appliquer pour un consommateur s'opposant seul à un commerçant ou un fabricant².

Outre les enjeux liés à l'application des garanties légales prévues dans le droit provincial, les consommateurs nous rapportent une multitude d'autres obstacles en matière de réparation et de durabilité des biens³. Citons notamment :

- Le coût prohibitif de la réparation. Il est fréquent qu'un consommateur qui souhaite faire réparer un appareil doive déboursier un montant si élevé que l'achat d'un bien neuf lui apparaît plus attractif que la réparation.
- L'accès aux services de réparation et aux pièces de rechange. Des consommateurs rapportent qu'ils ne sont pas en mesure d'obtenir des pièces de rechange quelques années après l'achat d'un bien, ou encore qu'ils doivent attendre pendant une longue période avant de les obtenir.

¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 37-38

² Pour nos remarques relatives aux difficultés d'application de la garantie légale, voir : OPTION CONSOMMATEURS, *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 présentés à la Commission de l'économie et du travail*, 12 septembre 2023, <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2023/09/oc-pl29-2023-memoire.pdf>, p. 5-6

³ Notons que selon l'organisme Équiterre, seulement 18,6 % des personnes sondées ont ainsi 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-lareparation>

- La conception des appareils. De nombreux appareils sont difficiles à réparer, par exemple en employant des joints collés ou en nécessitant l'emploi d'outils spécialisés, non couramment disponibles, pour les ouvrir.
- L'obsolescence « programmée » des biens. Certains consommateurs accusent même les fabricants de faire intentionnellement en sorte que leurs biens cessent de fonctionner prématurément afin de générer davantage de revenus, par exemple en cessant de faire les mises à jour d'appareils connectés ou en rendant leurs nouveaux appareils incompatibles avec les périphériques plus anciens.
- Les lacunes d'interopérabilité entre les appareils. Le manque d'uniformisation des périphériques tels que les chargeurs constitue un irritant majeur pour les consommateurs.

Compte tenu des nombreuses difficultés que nous rapportent les consommateurs quant à la durabilité et la réparabilité des biens, nous accueillons très favorablement la présente consultation du gouvernement. Il est toutefois regrettable que le gouvernement ne propose qu'une consultation exploratoire sur le droit à la réparation, sans guère proposer de nouvelles mesures concrètes, alors que de nombreux États dans le monde ont pourtant déjà légiféré sur la question. Nous espérons que le Canada pourra rattraper son retard en proposant des mesures législatives concrètes contribuant à l'établissement d'un véritable droit à la réparation au pays, droit qui est revendiqué depuis longtemps par la société civile.

Pour un véritable droit à la réparation au Canada

Le « droit à la réparation » est un concept protéiforme qui englobe une multitude de composantes. Si les difficultés relatives aux garanties de durabilité des biens touchent souvent des matières civiles qui relèvent des compétences législatives provinciales, de nombreux aspects du droit à la réparation peuvent néanmoins être abordés par la sphère fédérale.

À cet égard, nous proposons d'abord de renforcer des mesures législatives relatives au droit à la réparation déjà adoptées par le gouvernement fédéral dans les domaines de la concurrence et de la propriété intellectuelle; ensuite, nous proposons au gouvernement des avenues additionnelles pour accroître la durabilité et la réparabilité des biens au Canada.

Renforcer la *Loi sur la concurrence* et la *Loi sur le droit d'auteur*

Comme le mentionne le document de consultation, des efforts législatifs louables ont été consentis récemment par le gouvernement fédéral afin de s'attaquer à certains aspects de la réparabilité. Toutefois, ces modifications à la *Loi sur la concurrence* et à la *Loi sur le droit d'auteur* nous apparaissent insuffisantes.

D'abord, la *Loi sur la concurrence* a été modifiée pour que le Tribunal de la concurrence ait le pouvoir d'ordonner à une entreprise d'accepter une personne comme client afin qu'elle lui fournisse un moyen de diagnostic ou de réparation⁴. En d'autres mots, cette modification fait en sorte que le fabricant d'un bien, par exemple un constructeur automobile, pourrait être contraint à fournir à un tiers, tel qu'un garagiste, l'accès à un moyen de diagnostic ou de réparation.

Toutefois, cette disposition ne trouvera ouverture que si des conditions strictes sont remplies, ce qui risque d'en limiter grandement la portée. Parmi les nombreux critères qui doivent être remplis pour en arriver à une telle ordonnance du tribunal, mentionnons que le moyen de diagnostic ou de réparation doit pouvoir être « facilement fourni » par le fabricant en cause. Or, plusieurs appareils ne sont pas conçus pour être réparables – ils ne peuvent être ouverts qu'avec des outils spécialisés ou sont fabriqués de manière que leurs composantes soient difficiles d'accès – et il n'est donc pas nécessairement « facile » de fournir les moyens de les réparer.

En outre, les modifications apportées à la *Loi sur la concurrence* ne comportent pas d'obligations relatives à la disponibilité des pièces de rechange. Le gouvernement canadien pourrait emboîter le pas du Québec, de l'Union européenne et de certains États américains, notamment la Californie, le Minnesota et New York, qui ont tous adopté des lois qui requièrent que les fabricants fournissent les pièces, logiciels, outils appropriés et documentations pour une durée prédéterminée pour certains biens⁵. Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit désormais que les pièces de rechange doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après l'achat et que ces pièces doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles sans causer de dommage irréversible au bien⁶. L'Union européenne va aussi loin qu'interdire aux fabricants de recourir à des clauses ou techniques entravant les réparations, telles qu'empêcher le recours à des réparateurs indépendants, interdire l'emploi de pièces d'occasion ou imprimées en

⁴ *Loi sur la concurrence*, LRC 1985, c C-34, art. 75

⁵ Pour un tour d'horizon des différentes lois étatiques touchant le droit à la réparation aux États-Unis, voir : <https://www.ncsl.org/technology-and-communication/right-to-repair-2023-legislation>

⁶ *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^{ère} sess., 43^e légis. (Qc), art. 4 (nouvel art. 39 de la *Loi sur la protection du consommateur*). À noter toutefois que la loi prévoit qu'un commerçant peut échapper à cette obligation s'il avertit le consommateur avant l'achat qu'il ne fournit pas de pièces de rechange ou d'information sur la réparation du bien.

3D, ou refuser de réparer un produit parce qu'il a été précédemment réparé par un tiers⁷.

En matière de droit d'auteur, les deux projets de loi mentionnés dans le document de consultation sont certes des avancées intéressantes qui permettent de passer outre les verrous numériques mis en place par un fabricant afin de réparer un bien. Toutefois, les mesures touchant la propriété intellectuelle pourraient aller plus loin pour favoriser la réparation, en se penchant notamment sur l'accès aux informations quant à la réparation et aux données des appareils.

Pour ce faire, le gouvernement fédéral pourrait s'inspirer ici aussi de mesures adoptées récemment au Québec. Ainsi, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoira désormais que le fabricant doit rendre disponibles les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien, de sorte que les manuels de réparation et les autres informations pour le réparer peuvent être facilement accessibles pour les consommateurs⁸. La *Loi sur la protection du consommateur* contraindra également les fabricants automobiles à donner accès, dans un format lisible, aux données de cette automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation, de sorte qu'un réparateur tiers puisse effectuer plus facilement une réparation du véhicule⁹.

Des champs d'intervention pour le gouvernement fédéral

Bien que le droit à la réparation fasse parfois appel à des matières qui relèvent de compétences législatives provinciales, nous estimons que le gouvernement fédéral est en position avantageuse pour intervenir quant à de nombreux aspects de la question.

Plusieurs compétences législatives fédérales pourraient être mises à profit pour fonder l'intervention du palier fédéral, notamment en droit criminel et en commerce interprovincial et international. En outre, dans une perspective de fédéralisme coopératif, de nombreux aménagements juridiques peuvent être envisagés pour créer des normes sur des matières comportant un double aspect ou pour organiser une coordination interprovinciale en matière de droit à la réparation. Par exemple, dans le domaine de la protection des renseignements personnels, le gouvernement fédéral a adopté une loi qui s'applique subsidiairement lorsqu'une province ne

⁷ DIRECTIVE (UE) 2024/1799 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828, JO L, 2024/1799, 10.7.2024

⁸ *Id.*

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^{ère} sess., 43^e légis. (Qc), art. 4 (nouvel art. 39.4 de la *Loi sur la protection du consommateur*)

dispose pas de loi équivalente, et qui permet ainsi de fixer un cadre minimal de protection pour l'ensemble du pays¹⁰.

En somme, le palier fédéral dispose d'un large coffre à outils pour adopter des normes effectives en matière de droit à la réparation et les limites de ses compétences législatives ne sont pas une entrave substantielle à son action. En ce sens, nous considérons que le gouvernement fédéral devrait procéder à l'adoption de normes pancanadiennes portant notamment sur les sujets suivants :

- **Interdire l'obsolescence programmée et la mise en place d'entraves intentionnelles à la réparation des appareils.** Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* comporte depuis peu des dispositions pénales qui interdisent à un commerçant de « recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien¹¹ » ou encore de faire le commerce d'un bien dont l'obsolescence est programmée¹². Nous estimons que de telles interdictions, qui pourraient notamment se fonder sur le droit criminel, devraient être mises en œuvre partout au Canada de façon à ce que toute pratique d'un fabricant visant à porter à délibérément atteinte à la réparabilité ou la durabilité des appareils soit sanctionnée.
- **Établir des normes sur la conception des appareils afin d'accroître leur réparabilité et leur interopérabilité.** Le palier fédéral régleme déjà de nombreux aspects techniques relatifs aux biens offerts en vente sur le marché canadien, notamment quant à la composition des matériaux ou leur sécurité. Des règles similaires devraient également être développées pour s'assurer que les appareils que les Canadiens se procurent sont conçus pour être aisément réparables et interopérables. En guise d'exemple, l'Union européenne a récemment encadré la conception des appareils pour faire en sorte que les batteries soient aisément remplaçables¹³, en plus de standardiser les types de connecteurs USB-C pouvant être employés pour les chargeurs d'appareils¹⁴.

¹⁰ *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, LC 2000, c 5, art. 26. Notons aussi que dans le commerce en ligne, le gouvernement fédéral a créé un Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet, dont les éléments ont par la suite été intégrés dans le droit des provinces. Voir : <https://ised-isde.canada.ca/site/comite-mesures-consommation/fr/accords-formels/modele-dharmonisation-regles-regissant-contrats-vente-internet>

¹¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 227.0.3 (entrée en vigueur en 2025)

¹² *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 227.0.4

¹³ *Règlement (UE) 2023/1542 du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, modifiant la directive 2008/98/CE et le règlement (UE) 2019/1020, et abrogeant la directive 2006/66/CE*, JO L 191 du 28.7.2023, p. 1-117, art. 11

¹⁴ *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*, JO L 315 du 7.12.2022, p. 30-43

- **Créer des incitatifs fiscaux pour favoriser l'accès à la réparation.** Comme le propose l'organisme Équiterre, nous recommandons l'adoption de mesures fiscales visant à favoriser le recours à la réparation par les consommateurs, notamment l'instauration d'un crédit d'impôt et un congé de taxes pour les services de réparation¹⁵.
- **Instaurer un indice de réparabilité pancanadien.** Nous invitons le gouvernement fédéral à aller de l'avant avec un indice de réparabilité, en s'inspirant de celui développé en France où une note sur 10 est apposée sur le bien¹⁶. 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.
- **Publier un répertoire d'entreprises de réparation.** Afin de donner plus de visibilité aux réparateurs et créer un marché de la réparation accessible pour les consommateurs, nous sommes d'avis qu'il serait pertinent que le gouvernement canadien crée une plateforme permettant de trouver un réparateur approprié. Par exemple, la France a créé un site Internet permettant facilement aux consommateurs de trouver un professionnel qui répare, recycle et rachète les produits et l'Union européenne compte faire de même d'ici 2026.

Nous estimons que le gouvernement fédéral devrait piloter ces grandes orientations d'action pour répondre à un besoin de coordination sur le droit à la réparation à l'échelle du pays. Ce cadre pourrait fixer des normes minimales pour l'ensemble du pays, que les provinces pourraient choisir de bonifier pour offrir une plus grande protection aux consommateurs.

Des arguments peu convaincants

Finalement, Option consommateurs estime que les arguments avancés par l'industrie à l'effet que l'élargissement du droit à la réparation au Canada entraînerait des risques pour la sécurité du public ou freinerait l'innovation sont peu convaincants.

¹⁵ <https://www.equiterre.org/fr/ressources/acceder-a-la-reparation-sur-tout-le-territoire-canadien>

¹⁶ <https://www.info.gouv.fr/actualite/indice-de-reparabilite-quatre-nouvelles-categorie-de-produits-concernees>

Bien entendu, le gouvernement doit s'assurer que les biens et les services offerts aux Canadiens présentent les plus hautes normes de sécurité. Toutefois, la question de la sécurité ne devrait pas servir de prétexte pour restreindre indûment l'accès à des services de réparation tiers, à l'autoréparation ou à l'obtention de pièces de rechange pour les appareils des Canadiens. Dans un rapport sur l'accès à la réparation de 2021, la Federal Trade Commission (FTC) estimait ainsi que les fabricants n'avaient pas été en mesure de fournir de données probantes sur les risques que posaient les réparations faites par des réparateurs indépendants ou par les consommateurs eux-mêmes¹⁷. Rappelons également que ce sont les fabricants qui sont les mieux placés pour concevoir leurs appareils de manière à ce qu'ils puissent être réparés sécuritairement.

Quant aux arguments formulés par l'industrie voulant que le droit à la réparation puisse freiner l'innovation, ceux-ci doivent également être déconstruits. Lorsqu'un bien ne fonctionne plus, la logique veut qu'on cherche le problème et qu'on le répare afin de le conserver en bon état de fonctionnement pour une durée raisonnable. Par le fait même, cela favorise le développement du savoir-faire et encourage l'innovation durable. La volonté de l'industrie de donner une importance démesurée au renouvellement des biens freine donc l'innovation en matière de réparation, sans compter les impacts environnementaux négatifs qui en découlent.

¹⁷ FTC, *Nixing the Fix: An FTC Report to Congress on Repair Restrictions*, mai 2021, p. 28