

Commentaires du CPQ

**Dans le cadre des consultations
particulières sur le projet de loi 29**

*Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et
favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*

13 septembre 2023



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca

Introduction et commentaires généraux

Le CPQ est heureux de présenter ses commentaires sur le projet de loi no 29 (PL29), Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

D'emblée, le CPQ tient à saluer la volonté du gouvernement du Québec de favoriser la prolongation de la durée de vie des biens de consommation. Pour le CPQ, le développement durable repose sur une optimisation de l'utilisation des ressources et le développement de l'économie circulaire. Ces orientations ont souvent fait l'objet d'interventions de la part du CPQ au cours des dernières années.

À cet effet, des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* peuvent représenter une des avenues pour y parvenir, à l'instar d'autres outils législatifs ou fiscaux. Force est de constater que même si nous partageons l'objectif du ministre, nous ne partageons pas la manière d'y arriver. Pour le CPQ il s'agit toujours de trouver un juste équilibre qui tienne compte de la réalité des entreprises, des commerçants et des fabricants et leur compétitivité et des effets indésirables qui pourraient nuire au consommateur que le gouvernement désire, à juste titre, protéger. Dans sa forme actuelle, le projet de loi ne tient pas compte de cet équilibre qui est essentiel pour garantir la compétitivité des entreprises et l'attrait de notre marché québécois.

Le nouvel encadrement législatif proposé ne doit pas alourdir indûment la conduite des affaires, des opérations et le fardeau administratif et réglementaire déjà imposant des entreprises. De plus, le nouvel encadrement proposé crée de l'imprévisibilité quant à la façon dont cette réglementation s'appliquera concrètement dans les entreprises. La réglementation proposée devrait favoriser une harmonisation entre les différents paliers de gouvernement, les autres juridictions et les partenaires commerciaux, à commencer par les autres provinces canadiennes et les états américains.

Le CPQ souhaite par ailleurs soulever quelques enjeux pratiques notamment en lien avec les dispositions concernant les nouvelles garanties et la réparabilité. Ces enjeux devraient être correctement pris en compte.

Il faut noter, tout d'abord, que plusieurs éléments demeurent inconnus dans le PL 29 et sont à être déterminés dans le cadre de règlements à venir. Ceci rend relativement difficile l'évaluation de l'impact économique de ce projet de loi. L'analyse d'impact réglementaire du PL29 (l'AIR)¹ note cet état de fait à plusieurs endroits. Elle note par exemple que « Considérant que la nature exacte de la garantie de bon fonctionnement n'est pas définie à cette étape, il est difficile de se prononcer davantage sur l'impact de la mesure ».

¹ https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/Lois_reglements/AIR_PL_durabilite_reparabilite_entretien_SAP_06-2023.pdf

Toutefois on peut déjà affirmer que ce projet de loi implique des changements majeurs et un fardeau considérable pour les commerçants. Il est possible également d'anticiper plusieurs effets que le CPQ juge inévitables. Par exemple, le fait que l'ajout d'une garantie légale de bon fonctionnement pour une durée déterminée par le législateur pour un ensemble d'appareils domestiques et électroniques entraînera une hausse du coût de ces produits pour les fabricants. Cette hausse pourrait rendre le marché québécois moins intéressant, surtout qu'il s'agit d'un marché de taille relativement petite et pourrait limiter les choix qui seront disponibles pour les consommateurs. Par ailleurs, la facture (coût de production et gestion de la garantie) sera sûrement refilée, du moins en partie, au consommateur. Cette garantie impose aussi un fardeau et un risque important pour les commerçants, qui ne sont pas ceux qui ont conçu ou fabriqué le produit en cause. L'obligation de détenir ou d'assurer la disponibilité des pièces de rechange entraînera aussi pour sa part un important fardeau pour les détaillants. Nous reviendrons ci-dessous plus en détail sur ces différents aspects.

De plus, alors que pour le CPQ, il est souhaitable de favoriser l'harmonisation de la législation et de la réglementation avec celle des partenaires économiques au Canada et aux États-Unis, le PL 29 comporte des dispositions qui n'ont pas d'équivalent dans ces autres juridictions ni même probablement ailleurs au monde. C'est le cas notamment des dispositions portant sur la garantie légale de bon fonctionnement lesquelles ne seraient en vigueur qu'au Québec selon l'AIR.

Finalement le CPQ est d'avis que tout nouvel encadrement doit être guidé par les principes de la « réglementation intelligente », définie dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif² or ce n'est pas vraiment le cas du PL29 sous sa forme actuelle d'où les propositions de bonification que nous faisons ci-dessous.

Commentaires spécifiques

Le PL 29 introduit «une garantie de bon fonctionnement» pour un ensemble de quatorze (14) biens (des appareils domestiques, tels que cuisinière, réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, ordinateur, téléphones cellulaires, etc.) et d'autres qui pourraient être déterminés par règlement. Le consommateur obtiendra un droit à la réparation gratuite si le bien présente un mauvais fonctionnement au cours de la période visée. La durée de la garantie sera déterminée par règlement. Une telle garantie ne semble pas exister ailleurs dans d'autres provinces ou pays.

Rappelons qu'une garantie légale de qualité est déjà prévue à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) qui prévoit qu'un bien doit pouvoir servir à l'usage auquel il est normalement destiné « pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien ».³ Des garanties additionnelles facultatives peuvent être achetées par le consommateur. Le PL 29 bonifie donc considérablement la garantie existante et la rend plus normée.

² https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/economie/publications-adm/politique/PO_politique_gouv_allègement.pdf

³ Art. 38 « Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien. » de la LPC.

La nouvelle garantie imposera des risques et des coûts supplémentaires aux commerçants et aux fabricants pour les produits vendus au Québec, coûts qui se traduiront par des prix plus élevés pour les consommateurs québécois et par un choix plus limité. Ces prix seront d'autant plus élevés que la durée de la garantie exigée sera longue.

La compétitivité des détaillants québécois sera ainsi réduite au profit des achats en ligne de l'extérieur du Québec. Notons par ailleurs que les détaillants n'ont pas vraiment le contrôle sur plusieurs éléments en lien avec les nouvelles obligations.

Les dispositions relatives à la garantie de bon fonctionnement lesquelles sont larges comportent plusieurs enjeux pratiques. Elles suscitent des interrogations et requièrent des bonifications. À titre d'exemple :

- Est-ce que la durée de la garantie, qui sera déterminée par règlement, tiendra compte de la variété de produits offerts, à des prix différents, pour un même type de biens (par exemple, une laveuse de haut de gamme comparativement à une laveuse de qualité moyenne mais plus abordable).
- Les exclusions à la garantie (l'article 38.3) ne tiennent pas compte des situations où l'installation a été faite par quelqu'un qui n'est pas qualifié ou si elle n'a pas été faite selon les instructions du fabricant. Elles ne considèrent pas non plus les situations où le produit a fait l'objet de réparations par un tiers qui n'est pas qualifié ni de l'utilisation qui est faite du bien ou de l'environnement dans lequel il est utilisé.
- Le PL29 ne limite pas les frais qui seraient à assumer par les fabricants et les commerçants dans le cas d'une réparation par un tiers. Le CPQ estime que ceux-ci devront être raisonnables (comme c'est le cas pour la précision concernant les frais de transport à l'alinéa a) de l'article 38.5).
- Il n'est pas clair si la garantie s'appliquerait aussi aux biens usagés ou remis à neuf.
- Les dispositions en lien avec l'affichage de la durée de la garantie imposeront des changements opérationnels importants et coûteux aux détaillants (en magasin et en ligne) et entraîneront de nouveaux risques puisque l'omission d'un détaillant d'indiquer la durée de bon fonctionnement d'un bien sera sujette à d'importantes pénalités.
- Quelle sera la responsabilité du détaillant si le fabricant refuse d'honorer la garantie bonifiée ou encore si le fabricant cesse ses opérations.
- Est-ce que les biens achetés en ligne sur des sites de vendeurs étrangers bénéficieraient des mêmes garanties et si c'est le cas est-ce que cela entraînera des conflits de juridiction et désavantagera les commerçants québécois étant donné que les fabricants ne se trouvent généralement pas au Québec ni même au Canada.

À la lumière de ces enjeux, le CPQ propose notamment les modifications suivantes :

- Une consultation et une collaboration avec les parties prenantes, notamment les détaillants, devraient être faites pour tenir compte des différents enjeux mentionnés précédemment et pour s'assurer de l'applicabilité des différentes dispositions. En particulier la détermination de la durée de la garantie devrait être faite en consultation avec ces parties.
- L'art. 38.5, alinéa b) (dans le cas d'une réparation qui relève de la garantie prévue à l'article 38.1), devrait préciser que le tiers devrait être **qualifié** et que les frais doivent être commercialement **raisonnables**.
- Le gouvernement devrait y aller de façon graduelle pour voir comment les changements proposés peuvent s'implanter dans la pratique, donner aux détaillants le temps nécessaire pour s'ajuster et leur offrir une certaine prévisibilité.
- Un accompagnement devrait être prévu pour les détaillants, en particulier les PME, pour qu'ils puissent remplir leurs nouvelles obligations et pour qu'ils n'aient pas à supporter un fardeau indu ou s'exposer à des violations de la loi.

Renforcement du droit à la réparation

Le PL29 élargit de façon considérable les dispositions actuelles concernant les pièces de rechange et les services de réparation⁴. Les entreprises devront rendre disponibles à un prix raisonnable les pièces de rechange et les données et informations pertinentes permettant d'identifier et régler un problème, y compris pour les voitures. Les pièces de rechange devront pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans endommager le bien.

Le PL 29 introduit également un nouveau régime punitif pour les commerçants et les entreprises qui n'auront pas maintenu un inventaire de pièces ou des services de réparation disponibles (les articles 39.5 à 39.7 notamment)⁵. Le consommateur pourra alors demander au fabricant ou au vendeur de réparer lui-même le produit. Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande du client dans un délai de 10 jours ou s'il accepte d'effectuer les réparations, mais ne respecte pas le délai convenu, il sera contraint de remplacer ou de rembourser le produit. Le client aura également la possibilité d'accepter ou de refuser le projet de réparation proposé par le marchand. Si le consommateur refuse, il aura la possibilité de faire réparer le produit par une tierce personne, aux frais du vendeur ou du fabricant.

Les dispositions concernant le droit à la réparation comportent un nombre d'enjeux, notamment :

⁴ En ce moment, la Loi prévoit que « Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat » (art. 39).

⁵ Voir par exemple <https://mcmillan.ca/fr/perspectives/projet-de-loi-29-une-perspective-automobile-mise-en-place-potentielle-dun-droit-a-la-reparation-dune-interdiction-de-obsolence-programmee-et-dune-loi-sur-l-13>

- L'étendue des nouvelles obligations est très vaste. Les nouvelles dispositions exigent que les détaillants détiennent des quantités importantes de pièces de remplacement, et entraînent donc un imposant fardeau administratif et financier et des enjeux de gestion d'inventaire et de logistique, de disponibilité d'une infrastructure adéquate.
- Ces dispositions risquent de se heurter au manque actuel de personnes formées pour faire les réparations, ou traiter les demandes de clients dans un court délai. Ce manque ne devrait pas se résorber de sitôt étant donné la pénurie de main-d'œuvre. Ce manque risque d'entraîner ainsi plus de remplacements de produits alors que l'objectif est leur durabilité.
- Les pièces qui doivent être détenues et/ou produites ne seront peut-être pas toutes nécessaires ce qui peut entraîner d'autres sources de gaspillage.
- La possibilité pour le consommateur de faire effectuer la réparation par un tiers peut entraîner des bris ou rendre le bien plus difficilement réparable par la suite si ce tiers n'est pas qualifié ou certifié. Elle peut entraîner aussi des enjeux de sécurité. Les enjeux de sécurité sont encore plus importants dans le cas des véhicules automobiles où le consommateur aurait même la possibilité de faire la réparation lui-même.
- La définition « d'outils couramment disponibles » n'est pas claire dans le cadre de l'obligation que la réparation soit possible et sans tenir compte du type de bien en cause « À l'aide d'outils couramment disponibles » (qu'est-ce qu'un outil courant pour réparer un ordinateur?).
- La notion de raisonnable en lien avec l'obligation de « rendre disponibles les pièces, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien à un prix raisonnable » n'est pas bien définie.
- Dans le cas de remplacement du produit, les dispositions ne tiennent pas compte de l'inflation et de l'utilisation déjà faite (dépréciation) du produit.
- Finalement, il n'est pas clair pourquoi le client aurait la possibilité de refuser le projet de réparation proposé par le marchand?

Modifications proposées

- Voir à limiter, du moins dans une première étape, la portée des produits étant « de nature à nécessiter un travail d'entretien » qui seront couverts par les nouvelles obligations.
- Voir à limiter également les pièces de rechange qui doivent être disponibles et travailler avec les parties prenantes pour les déterminer.
- Travailler avec les entreprises pour définir la notion d'outils couramment disponibles.
- Préciser la notion de prix raisonnable.

- Mieux définir et circonscrire la notion de « durée raisonnable » présente à l'article 39.
- S'assurer que le tiers qui pourra réparer un produit visé soit qualifié.
- Tenir compte des enjeux de chaînes d'approvisionnement et du fait que les fabricants ne sont souvent pas au Québec, ni même au Canada.
- Y aller de façon plus graduelle entre autres pour s'assurer de la disponibilité d'une infrastructure adéquate et de personnes formées pour faire les réparations.
- Donner un délai suffisant aux commerçants pour se conformer.
- Faire en sorte que ce soit le commerçant qui détermine si le consommateur peut faire effectuer la réparation par un tiers et le cas échéant, il faudrait préciser que les frais qui seraient remboursés soient raisonnables.
- Modifier l'article 39.6 (qui prévoit que, à défaut de fournir une réponse conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5, le commerçant ou le fabricant doit remplacer le bien du consommateur ou lui rembourser le prix d'achat) pour tenir compte de l'usage et la dépréciation du produit.

Interdiction de l'obsolescence programmée

Le PL29 interdit le commerce de biens dont l'obsolescence est programmée, c'est-à-dire pour lesquels des moyens visant à réduire leur durée normale de fonctionnement sont utilisés. Le CPQ appuie la volonté du gouvernement de lutter contre de telles pratiques lorsque la réduction de la durée normale de fonctionnement d'un produit et son irréparabilité sont effectivement intentionnelles et prouvées⁶.

La question est essentiellement la base et l'analyse selon lesquelles se fera l'identification de tels biens. Il serait par ailleurs important de clarifier de quelle façon un commerçant est supposé savoir qu'un bien dont il fait le commerce fait l'objet d'obsolescence programmée? L'incertitude liée à la "légalité" de la vente de produits constitue un coût économique et un risque considérable pour les commerçants.

Autres Propositions

Pour le CPQ, l'atteinte des objectifs de durabilité et de réparabilité du PL29, objectifs fort souhaitables, exige d'autres réflexions et la mise en place d'autres mesures telles que :

- Implanter de manière graduelle, inspirée des meilleures pratiques internationales et harmonisée avec les principaux partenaires commerciaux du Québec, une cote de durabilité ou un indice de réparabilité appliqués aux produits électriques et électroniques

⁶ Une étude citée dans La Presse suggère qu'il n'y a pas eu de cas clair d'obsolescence au Québec <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2023-09-10/le-yeti-memphre-et-l-obsolescence-programmee.php>

visés. Ceci peut être bénéfique pour les consommateurs et faciliter la mise en place des nouvelles obligations par les entreprises.

- Réduire les taxes de vente applicables aux activités de réparation, de don et de revente.
- Sensibiliser les consommateurs sur la possibilité d'allonger la durée de vie et d'utilisation de leurs appareils, notamment en orientant leurs comportements d'achat vers des produits plus facilement réparables, en respectant les directives du fabricant quant à leur utilisation et en les incitant à recourir davantage à la réparation en cas de panne.
- Travailler avec le gouvernement fédéral pour l'établissement de normes pour définir un chargeur universel.

Conclusion

Le CPQ partage les objectifs du gouvernement et d'autres parties prenantes de durabilité et de réparabilité des biens, et de lutte contre l'obsolescence programmée prouvée. Le PL 29 sous sa forme actuelle pose un certain nombre d'enjeux importants sans répondre adéquatement à l'atteinte de ces objectifs. Ce projet de loi ne devrait pas être adopté dans sa forme actuelle sans une révision en profondeur de l'impact sur l'environnement d'affaires québécois. Il est primordial de travailler avec les parties prenantes entre autres les commerçants et des experts en vue de le bonifier pour tenir compte de la réalité des entreprises et pour faciliter son applicabilité en vue de l'atteinte des objectifs. En particulier, une réflexion en collaboration avec le milieu serait utile pour définir entre autres la durabilité et la réparabilité et pour définir ce qui est raisonnable dans les différents contextes et pour les différents concepts.

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 510
Montréal (Québec) H3A 2R7
Téléphone : 514-288-5161
Sans frais au Québec : 1-877-288-5161

Courriel : info@cpq.qc.ca

cpq.qc.ca



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca