



Conseil québécois
du commerce de détail

PROJET DE LOI N° 29

**LOI PROTÉGEANT LES CONSOMMATEURS
CONTRE L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET
FAVORISANT LA DURABILITÉ, LA RÉPARABILITÉ ET L'ENTRETIEN DES BIENS**

**MÉMOIRE
DU
CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL**

**PRÉSENTÉ
À
LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL**

11 SEPTEMBRE 2023

TABLE DES MATIÈRES

| | <u>Page</u> |
|--|-------------|
| PRÉSENTATION DU CQCD..... | 1 |
| 1.0 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX..... | 2 |
| 2.0 COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES SUR LE PROJET DE LOI..... | 4 |
| 2.1 Garantie de bon fonctionnement | 4 |
| 2.2 Réparabilité des biens | 7 |
| 2.3 Pratiques interdites – Obsolescence programmée | 9 |
| 2.4 Sanctions administratives pécuniaires (SAP) | 10 |
| 3.0 PROPOSITIONS DE MESURES ADDITIONNELLES | 11 |
| 4.0 CONCLUSION..... | 11 |

PRÉSENTATION DU CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL (CQCD)

Créé en 1978, le CQCD a pour mission de représenter, promouvoir et valoriser le secteur du commerce de détail au Québec, ainsi que de développer des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres.

Le CQCD est le plus important regroupement de détaillants au Québec et s'impose comme étant l'acteur incontournable de l'écosystème du commerce de détail québécois. Il représente un secteur économique comptant plus de **45 000 établissements commerciaux, répartis dans toutes les régions du Québec.**

Le commerce de détail génère plus de 483 000 emplois au Québec, ce qui en fait l'un des plus importants employeurs, et contribue à 6 % du PIB. En 2022, les ventes au détail se situaient à plus de 164 milliards de dollars au Québec.

Le CQCD représente à lui seul 70 % de l'activité économique liée au commerce de détail. Ses membres opèrent dans presque tous les secteurs d'activité commerciale (pharmacie, quincaillerie, mode, loisirs, vêtements, meubles, etc.). Tous les types de détaillants y sont représentés (petits, moyens et grands), qu'ils aient pignon sur rue ou soient situés dans un centre commercial, dont les grands magasins, les grandes surfaces, les chaînes, les franchiseurs et franchisés, les détaillants indépendants et les regroupements d'achats.

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) remercie la Commission de l'économie et du travail de lui donner l'opportunité de s'exprimer dans le cadre de sa consultation portant sur 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*, déposé à l'Assemblée nationale par le ministre de la Justice, monsieur Simon Jolin-Barrette, le 1^{er} juin dernier.

Nous comprenons que ce projet vise essentiellement à bonifier la garantie légale de qualité déjà prévue à la *Loi sur la protection du consommateur*, à assurer la réparabilité des biens couramment utilisés et à interdire le commerce de biens dont l'obsolescence est programmée.

Considérant l'impact que représente ce projet de loi sur les détaillants, le CQCD estime important d'intervenir dans cette consultation et vous soumettre le point de vue de ses membres, recueilli dans le cadre de rencontres de travail effectuées au cours de l'été.

C'est donc avec grand intérêt et dans un esprit de collaboration que nous vous soumettons les commentaires qui suivent.

1.0 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Le CQCD appuie les objectifs du gouvernement visant une meilleure protection des consommateurs, ainsi que de l'environnement. Il préconise également la recherche d'un équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.

Nous reconnaissons que malgré plusieurs efforts mis en place au cours des dernières années, tant de la part du gouvernement, des citoyens que des entreprises, incluant les détaillants, le modèle économique actuel de production et de consommation au Québec n'est plus viable et nécessite d'être revu.

Le CQCD est d'avis que le gouvernement doit démontrer un réel leadership dans ce domaine en vue d'accélérer la transformation de l'économie actuelle en une économie plus verte et responsable, une économie circulaire, et ce, dans toutes les sphères d'intervention du gouvernement, notamment dans les lois, les orientations et politiques publiques et les programmes.

Sachant que l'indice de circularité actuel au Québec se situe à seulement à 3,5 %, il est clair qu'il reste beaucoup de chemin à parcourir. Ce constat met en évidence la nécessité de redoubler d'efforts. À cet égard, nous nous réjouissons des récentes orientations annoncées par le gouvernement dans le cadre de la nouvelle [Stratégie québécoise de développement durable 2023-2028](#), adoptée à l'été 2023, plus spécifiquement :

- De l'Orientation 1 et ses objectifs visant à soutenir la transition vers des modèles d'affaires durables et à favoriser la consommation responsable. On y prévoit notamment : 1) d'accroître la présence des produits durables et services sur le marché, 2) de faciliter les choix de consommation responsables et locaux et 3) d'entreprendre une réflexion d'envergure sur les questions relatives à la logistique inversée dans le contexte de l'accroissement de la vente en ligne (pour lutter en amont contre le gaspillage des produits et ressources).
- Du Chantier 1 visant l'adoption d'une feuille de route gouvernementale pour accélérer la transition vers un modèle économique circulaire au Québec.

Afin de pouvoir augmenter l'indice de circularité du Québec, le CQCD est d'avis que le gouvernement se doit de mettre en place l'encadrement législatif et réglementaire nécessaire permettant de favoriser la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens. La *Loi sur la protection du consommateur* représente, certes, « un des véhicules » appropriés pour intervenir.

C'est pourquoi le CQCD appuie le projet de loi sous étude, particulièrement les mesures visant l'introduction d'une garantie de durée de bon fonctionnement d'un bien, ainsi que d'une garantie bonifiée de disponibilité des pièces de rechange. Nous sommes cependant d'avis que celui-ci mérite d'être bonifié à certains égards.

Enfin, bien qu'une bonne partie de l'encadrement reste à venir, le CQCD souhaite dès à présent adresser quelques recommandations au gouvernement.

- Le CQCD est en effet d'avis que le nouvel encadrement doit être guidé par les principes de la « réglementation intelligente », définie dans la [Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif](#). Cela signifie, notamment :
 - Un encadrement qui soit à la fois simple, clair et adapté le plus possible à la réalité des entreprises.
 - De la prévisibilité pour les entreprises. Les détaillants ont en effet besoin d'anticiper et d'être informés de toute nouvelle obligation susceptible de les viser (par ex. : l'identification de biens visés par la garantie de bon fonctionnement).
 - Viser la plus grande harmonisation possible avec les autres législations existantes en la matière ailleurs au Canada, en Amérique et en Europe, qui est un chef de file en la matière (à titre d'exemple, la définition donnée au terme « obsolescence contrôlée »). En l'absence d'harmonisation, le projet de loi induit notamment un risque de perte de compétitivité des détaillants québécois face à leurs concurrents des provinces avoisinantes.
 - Accorder une période de transition raisonnable aux détaillants pour se conformer.
 - Prévoir, par souci de cohérence, un arrimage entre la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) et la *Loi sur la qualité de l'Environnement* (LQE), incluant le régime sur la responsabilité élargie des producteurs (REP) et la future feuille de route en économie circulaire.
 - Départager clairement les responsabilités entre celles du fabricant et du détaillant.
 - Favoriser une approche évolutive de l'encadrement, ainsi qu'une mise à jour périodique.
- Le CQCD tient de plus à souligner l'importance de bien consulter l'industrie en amont, incluant les détaillants, concernant l'établissement des nouvelles mesures à venir par voie réglementaire. Les détaillants doivent être consultés, notamment pour définir la durée de la garantie de bon fonctionnement, la durée de vie et l'usure normale d'un produit, l'usure due à une utilisation abusive ou, encore, à un mauvais usage.
- Finalement, le CQCD compte sur l'appui du gouvernement pour soutenir les détaillants dans l'implantation des nouvelles mesures, ce qui inclut, entre autres, une sensibilisation auprès des fabricants, manufacturiers et fournisseurs de ces produits, pour obtenir leur pleine collaboration.

2.0 COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES SUR LE PROJET DE LOI

2.1 Garantie de bon fonctionnement d'un bien (article 3)

L'article 3 du projet de loi introduit dans la LPC les nouveaux articles 38.1 à 38.9.

L'article 38.1 prévoit l'ajout d'une garantie de durée de bon fonctionnement pour certains biens neufs couramment utilisés dans les foyers québécois, dont les suivants : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, une machine à laver, un sèche-linge, un téléviseur, un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette électronique, un téléphone cellulaire, une console de jeux vidéo, un climatiseur et une thermopompe. Il prévoit également la possibilité que d'autres biens soient ajoutés par règlement. Il précise aussi que la durée de vie de ces biens sera déterminée par règlement.

Le CQCD accueille favorablement l'intention du gouvernement, visant à ajouter à la garantie légale de qualité déjà existante dans la Loi, une protection additionnelle pour le consommateur, de manière à lui conférer davantage de prévisibilité au regard de la durabilité de certains biens, et lui permettre ainsi de faire un choix plus éclairé dans le cadre de son processus d'achat.

Toutefois, il nous est malheureusement impossible pour l'instant d'évaluer pleinement la portée de cette nouvelle obligation, ne sachant pas encore quels seront tous les produits visés par celle-ci. Il faudra en effet attendre le dépôt d'un règlement par le gouvernement, lequel prévoira les biens visés (outre ceux déjà mentionnés précédemment), ainsi que la durée de vie associée à ceux-ci.

Nous pouvons cependant affirmer que les nouvelles normes, obligations et sanctions applicables proposées sont susceptibles de modifier de façon significative le cours des affaires au Québec pour les commerçants de biens de consommation.

Nous pouvons également, à ce stade-ci, vous adresser les quelques commentaires préliminaires, interrogations et recommandations suivants qui sont ressortis lors de notre consultation :

Partage de la responsabilité

- Plusieurs détaillants craignent d'avoir à assumer un plus grand fardeau financier, surtout dans le cas où leurs fournisseurs étrangers refuseront d'honorer la garantie bonifiée. Sachant que pour certains types de produits, les manufacturiers sont majoritairement situés à l'étranger, la situation pourrait être plus difficile. Plusieurs nouvelles ententes devront être négociées afin de prévoir le partage de la responsabilité entre fabricants/manufacturiers et détaillants.
- Les détaillants estiment n'avoir aucun contrôle sur plusieurs des obligations prévues dans le projet de loi.

Étendue des biens visés par la garantie (articles 38.1 et 38.6)

- Nous comprenons que seuls des biens neufs seront visés par la nouvelle garantie de bon fonctionnement, excluant ainsi tout bien usagé. Qu'en sera-t-il des biens remis à neuf par un commerçant, une pratique de plus en plus présente sur le marché? Seront-ils considérés comme des biens usagés ou neufs?
- Nous ne sommes pas certains de bien saisir toute la portée de l'article 38.6, qui prévoit que la garantie de bon fonctionnement suit le bien et s'applique en cas d'acquisition subséquente du bien par un nouvel acquéreur. Cela n'équivaut-il pas à dire que la

garantie vise également les biens usagés, et non seulement les biens neufs invoqués à l'article 38.1?

- Le gouvernement a-t-il l'intention d'assujettir éventuellement plusieurs autres biens neufs que ceux identifiés dans le projet de loi? Les détaillants nagent actuellement dans un grand flou à cet égard.
 - Alors qu'il existe des milliers de produits en vente, on estime qu'il serait logique et souhaitable de prévoir différentes phases d'assujettissement de biens à la Loi, de même que des critères permettant de les identifier.
 - On s'interroge à savoir s'il serait pertinent, par souci de cohérence, de prendre en considération les catégories de produits visés par le *Règlement sur la récupération et la valorisation de produits par les entreprises* (communément appelé *Règlement sur la REP*), qui est sous la responsabilité du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).
- Quels seront les délais accordés aux détaillants pour se conformer aux nouvelles exigences entourant la garantie? Ceux-ci seront-ils suffisants, étant donné l'ampleur des actions à poser pour se conformer?

Établissement de la durée de vie de la garantie (article 38.1)

Nous comprenons que « le projet de loi vient moduler la garantie légale de qualité, déjà existante dans la LPC, par l'instauration de normes relatives à la durée de bon fonctionnement exigée de certains biens, normes qui seront éventuellement prévues par règlement ».

Pour le CQCD, cette proposition apparaît à la fois intéressante, mais également complexe et potentiellement à risque, dans certains cas, pour les détaillants.

- Elle est intéressante dans la mesure où l'établissement d'une durée fixe (minimale) de garantie par règlement évitera de s'en remettre continuellement à la jurisprudence pour connaître la durée de vie « raisonnable » d'un bien, comme c'est le cas actuellement.
- Cependant, l'exercice visant à déterminer la durée de vie des biens qui seront assujettis à la garantie de bon fonctionnement peut s'avérer assez complexe, étant donné la variété de produits offerts pour un même type de biens, ainsi que de prix. À titre d'exemple, il existe sur le marché plusieurs modèles de réfrigérateurs : des modèles d'entrée, de moyenne et de haute gamme. Les prix de ces derniers varient grandement. Par conséquent, doit-on s'attendre à ce que le futur règlement détermine plus d'une durée de vie pour un réfrigérateur? Celle-ci sera-t-elle déterminée en fonction du prix moyen associé à ce type d'appareil?

Évidemment, on pourrait s'attendre à ce que la durée de vie minimale soit plus élevée pour un produit haut de gamme. Toutefois, ce ne sont pas tous les consommateurs qui ont les moyens de s'en procurer. Il va de soi que ceux moins nantis doivent pouvoir bénéficier d'une offre pour des produits d'entrée de gamme. On peut certainement s'attendre à ce que ces modèles ne puissent bénéficier d'une durée de vie aussi longue.

- Ajoutons que la durée de vie de bon fonctionnement minimale, qui sera éventuellement précisée par règlement, pourrait avoir une incidence significative sur l'application de la garantie légale de qualité envers les fabricants, surtout si celle-ci s'avérait inconséquente avec les attributs du bien vendu, ainsi qu'envers les commerçants qui seront, eux aussi, tenus de l'honorer.

- Finalement, qui aura la responsabilité de déterminer la durée de vie de ces biens? Le gouvernement entend-il recourir à des experts, tels que le Bureau de normalisation du Québec (BNQ)? Comme mentionné précédemment, il serait important de consulter en amont les détaillants pour définir la durée de la garantie de bon fonctionnement, la durée de vie et l'usure normale d'un produit, l'usure due à une utilisation abusive ou, encore, due à un mauvais usage.

Exclusions de la garantie (article 38.3)

Le nouvel article 38.3 propose certaines exclusions. On y prévoit notamment, à l'alinéa c), que la garantie de bon fonctionnement ne comprend pas « tout accessoire autre que celui déterminé par règlement ».

Le terme « accessoire » soulève selon nous des questionnements et gagnerait à être précisé. À titre d'exemple, le fil de recharge d'un cellulaire peut être facilement considéré comme un accessoire de l'appareil. Toutefois, cela ne semble pas aussi évident pour d'autres biens, par exemple des écouteurs de type AirPods, qui peuvent être perçus par certains comme un produit et non comme un accessoire.

Ainsi, afin d'éviter toute ambiguïté, le CQCD recommande que le terme « accessoire » soit clairement défini dans la Loi.

Frais de transport et de réparation (38.5)

Le projet de loi prévoit que le commerçant ou le fabricant devra assumer les frais raisonnables de transport ou d'expédition du bien pour honorer la garantie, ainsi que les frais de réparation, et ce, pour les biens auxquels une garantie de durée de bon fonctionnement est attribuée. Il s'agit du nouvel article 38.5, qui se lit comme suit :

- « Dans le cas d'une réparation qui relève de la garantie prévue à l'article 38.1 :
- a) le commerçant ou le fabricant assume les frais raisonnables de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de l'exécution de la garantie de bon fonctionnement;
 - b) le commerçant ou le fabricant effectue la réparation du bien et en assume les frais ou permet au consommateur de faire effectuer la réparation par un tiers et en assume les frais. »

Nous accueillons favorablement cette disposition. D'ailleurs, il s'agit d'une pratique déjà fort répandue chez les détaillants. Cependant, nous considérons que l'alinéa b) portant sur les frais de réparation devrait être modifié, afin d'y ajouter le terme « raisonnables », comme le prévoit l'alinéa a) pour les frais de transport.

Sachant que le marché de la réparation est encore peu développé au Québec ou qu'il existe parfois peu de techniciens disponibles pour réparer des biens spécifiques, sans oublier la pénurie de main-d'œuvre actuelle, on peut s'attendre à ce que la réparation d'un bien soit parfois plus complexe. C'est pourquoi il nous apparaît souhaitable de pouvoir limiter de manière raisonnable ces frais. Il peut même arriver, parfois, que les frais de réparation d'un bien soient plus élevés que le bien lui-même. Dans ce cas-ci, un détaillant devrait pouvoir offrir au consommateur un bien neuf ou remis à neuf.

Le CQCD recommande de modifier l'alinéa b) de l'article 38.5 afin d'y ajouter le terme « raisonnables » pour définir les frais.

Divulagation et étiquetage de la durée de la garantie (38.7, 38.8 et 38.9)

Le projet de loi prévoit, aux articles 38.7 et 38.8, de nouvelles obligations pour les commerçants fabricants en matière d'affichage. Ainsi, pour les biens auxquels une garantie de bon

fonctionnement s'applique, les commerçants offrant en vente ces biens devront dorénavant indiquer la durée de la garantie de bon fonctionnement à proximité du prix annoncé pour le bien en cause, de manière aussi évidente que le prix de celui-ci.

Cette nouvelle obligation est lourde de conséquences. D'une part, elle implique plusieurs changements opérationnels chez les détaillants, qui nécessiteront du temps et occasionneront des coûts supplémentaires. Une importante révision devra être effectuée concernant : 1) leur documentation en lien avec les biens visés, 2) leurs publicités, autant en magasin qu'en ligne, 3) leur étiquetage de prix en magasin et en ligne. Ils devront également, en vertu du nouvel article 38.9, s'assurer de transmettre aux consommateurs les informations sur la garantie, telles que prescrites dans le règlement à venir. Cela implique qu'ils devront revoir en amont tous leurs contrats avec leurs fournisseurs, un exercice exigeant. Bref, il va de soi que les détaillants auront besoin d'un délai raisonnable pour se conformer à l'ensemble de ces nouvelles exigences.

D'autre part, l'omission d'un détaillant d'indiquer la durée de bon fonctionnement d'un bien, conformément aux exigences, constituera désormais une pratique de commerce interdite en vertu de l'article 14 du projet de loi et, par conséquent, sera sujette à d'importantes pénalités.

Enfin, comme il est indiqué que l'obligation vise l'affichage de la durée de vie à proximité du prix annoncé, qu'en est-il de l'affichage lorsqu'aucun prix n'est annoncé? Doit-on présumer qu'aucun affichage de la durée de vie n'est alors requise?

Le CQCD recommande de prévoir un délai raisonnable pour les détaillants afin se conformer aux nouvelles exigences entourant la garantie de bon fonctionnement.

2.2 Réparabilité des biens (article 4)

L'article 4 du projet de loi, qui introduit les nouveaux articles 39 à 39.7 dans la LPC, représente sans aucun doute l'une des mesures phares de ce projet. Celui-ci reflète clairement la volonté du gouvernement d'encourager la réparabilité et l'entretien des biens en imposant la disponibilité de pièces détachées, en libéralisant l'accès aux pièces et en exigeant le partage des informations techniques aux réparateurs.

Le CQCD appuie la proposition visant la bonification de la garantie légale de disponibilité. Il estime toutefois que le projet de loi va loin dans ses nouvelles exigences et qu'il mérite d'être clarifié sur certains éléments pour une meilleure compréhension, entre autres, concernant l'étendue des biens visés par la garantie, ses exclusions, sa durée et autres modalités.

De manière plus spécifique, le nouvel article 39 prévoit que le fabricant et le commerçant d'un bien de nature à nécessiter un travail d'entretien devront désormais rendre disponibles, à des prix raisonnables et pendant une durée raisonnable, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien. Un prix serait considéré raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur. On prévoit également que les pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommages irréversibles au bien.

Concernant l'étendue des biens visés par la garantie de « disponibilité » des pièces, nous comprenons que celle-ci viserait l'ensemble des biens offerts en vente étant de nature à nécessiter un travail d'entretien, qu'ils soient neufs ou usagés, et ce, contrairement à la garantie de bon fonctionnement, qui ne vise que des biens neufs précis.

L'étendue de cette nouvelle obligation nous apparaît très vaste et mérite, à notre avis, davantage réflexion. Comme proposée, nous considérons qu'elle aura un impact réel, potentiellement très lourd, sur les pratiques commerciales en cours chez plusieurs détaillants. Il suffit notamment de penser :

- À un premier inventaire qui devra être fait de tous les produits offerts étant de nature à nécessiter un travail d'entretien (cette liste peut être très longue pour des détaillants qui ont beaucoup de produits en vente);
- La révision des contrats d'approvisionnement avec les différents fournisseurs de chacun de ces produits, afin de s'assurer de l'obtention des pièces de rechange et des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ceux-ci, ce qui n'apparaît pas comme une mince tâche :
 - o Il faut certainement anticiper que certains fabricants / fournisseurs risquent de ne pas vouloir si facilement coopérer, le marché québécois pouvant être considéré comme un petit marché pour eux,
 - o Il faut être conscient que les petits détaillants n'ont pas le même pouvoir de négociation que les plus grands auprès de leurs fournisseurs et que cela pourrait défavoriser les PME,
 - o Alors que l'accessibilité à des pièces détachées est « plus répandue » pour certains types de biens, par exemple le secteur des appareils électroménagers et ordinateurs, la situation est toute autre pour d'autres catégories de biens. Il faudra sans doute un certain temps pour modifier les comportements de la part des fabricants et fournisseurs et obtenir l'accès à des pièces de rechange et aux informations requises;
- La gestion des inventaires liés aux pièces de rechange de tous ces produits représentera également un grand défi pour les détaillants, en plus des coûts associés;
- L'accessibilité à des services de réparation est parfois plus difficile pour certains types de produits. Comme mentionné précédemment, le marché de la réparation est encore peu développé au Québec.

Bien que les détaillants reconnaissent l'importance de leur rôle à jouer dans la sélection des produits offerts aux consommateurs et le fait d'encourager davantage la vente de produits durables, ils demeurent néanmoins tributaires de la volonté et de l'action des fabricants en amont de rendre accessible des biens plus durables et réparables, incluant l'accès aux pièces de rechange. Les détaillants sont aussi conscients qu'en retirant certains biens de leur sélection, il y a un réel risque de perdre des parts de marché, sachant que plusieurs consommateurs sont susceptibles de se les procurer eux-mêmes en ligne ou auprès de concurrents des provinces avoisinantes. Ce rôle de sélection des produits devra être pris au sérieux, étant informés qu'en cas de défaut de la part des fabricants, ils devront honorer cette garantie auprès des consommateurs et risquer d'encourir des pénalités.

Bref, il va de soi que les détaillants auront besoin de suffisamment de temps pour composer avec les nouvelles normes et exigences imposées par la Loi.

C'est pourquoi le CQCD recommande au gouvernement :

- de réfléchir davantage à l'étendue des biens visés par la garantie de « disponibilité »;
- d'accorder un délai suffisamment raisonnable aux détaillants pour se conformer à leurs nouvelles obligations liées à la garantie de disponibilité.

Concernant les exclusions et la libéralisation de l'accès aux pièces, le CQCD suggère de modifier le 4^e paragraphe de l'article 39, afin d'y ajouter qu'un règlement pourra déterminer des cas particuliers où des pièces de rechange ne pourraient pas être accessibles au consommateur, et ce, pour des raisons de sécurité. L'exemple d'un réfrigérateur contenant des gaz dangereux,

ne pouvant être manipulés que par des experts, nous a notamment été soulevé. Cet ajout éviterait qu'un commerçant ait à se justifier auprès d'un consommateur.

Concernant la durée de la garantie, nous proposons qu'elle soit davantage précisée. L'obligation de rendre disponibles les pièces de rechange, services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou la réparation pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat de vente mériterait d'être clarifiée.

Nous considérons que la notion de « durée raisonnable » n'est pas suffisante. À titre d'exemple, cette durée ne pourrait-elle pas coïncider avec la durée de vie minimale qui sera déterminée en vertu du nouvel article 38.1, du moins lorsqu'il s'agit par d'un bien visé par la garantie de bon fonctionnement?

Le CQCD recommande de mieux définir la notion de « durée raisonnable » présente à l'article 39.

À propos du prix des pièces, des services de réparation et des renseignements, l'article 39.3 prévoit l'obligation pour le commerçant ou le fabricant, de garantir leur accessibilité à des prix raisonnables. Il précise qu'un prix est raisonnable « s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur », et qu'un règlement pourra déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur.

Nous considérons que la définition de prix raisonnable, telle que libellée, est trop subjective et qu'elle devrait être davantage circonscrite. À cet égard, nous croyons que l'attribution d'un pourcentage du prix pourrait être utilisée comme moyen pour qualifier le caractère raisonnable d'un prix.

Divulgence de la réparabilité des biens (articles 39.1 et 39.2)

Le projet de loi prévoit l'imposition aux commerçants de nouvelles obligations de divulgation relative à la réparabilité des biens. Comme celles-ci devront être divulguées selon la manière et les conditions qui seront éventuellement prescrites par règlement, le CQCD se réserve le droit de les commenter en temps et lieu.

Finalement, nous nous questionnons à savoir si le gouvernement envisage éventuellement l'adoption d'un « indice de réparabilité » des produits au Québec, comme c'est actuellement le cas en France. Une telle approche viendrait simplifier le repérage des produits par les consommateurs, mais également, simplifier le travail des détaillants. Advenant le cas, il nous fera plaisir de collaborer avec le gouvernement sur ce sujet.

2.3 Pratiques interdites – Obsolescence contrôlée (article 14)

L'article 14 du projet de loi propose d'ajouter des interdictions relatives à des pratiques qui nuisent à la durabilité, la réparation ou l'entretien des biens, telles que celles qui constituent de l'obsolescence programmée ou, encore, celles qui consistent à user d'une technique ou technologie ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire la réparation d'un bien.

Il prévoit également que « l'obsolescence d'un bien est programmée lorsqu'il fait l'objet d'une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement » et que nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire le commerce d'un bien pour lequel l'obsolescence est programmée.

Le CQCD appuie favorablement la volonté du gouvernement de sanctionner l'irréparabilité intentionnelle. Il est en effet important de mettre fin à ces pratiques d'affaires « qualifiées d'irresponsables », qui se sont développées au cours des dernières décennies. Les enjeux environnementaux auxquels nous sommes présentement confrontés, incluant entre autres la pénurie des métaux lourds, nous imposent d'agir afin d'augmenter la durée de vie des produits, de limiter les déchets et de préserver les ressources. Il nous faut donc encourager davantage les modèles d'affaires axés sur la production et la consommation responsables.

Cette proposition suscite toutefois bien des interrogations et des commentaires :

- Nous sommes surpris de constater que le projet de loi ne contient qu'une seule disposition portant sur l'obsolescence programmée. Nous anticipons que le gouvernement aille plus loin dans sa démarche et s'inspire, notamment, de la législation européenne.
- La définition donnée à « l'obsolescence contrôlée » nous apparaît limitative. À notre avis, il faudrait favoriser la plus grande harmonisation possible avec les autres législations existantes en la matière.
 - De plus, le gouvernement aurait tout avantage à s'inspirer du tout récent [vocabulaire portant sur l'économie circulaire](#), développé en 2023 par l'Office québécois de la langue française (OQLF), en collaboration avec des experts du domaine. On y aborde les termes d'obsolescence écologique, économique, fonctionnelle et psychologique.
- De quelle façon un détaillant pourra-t-il savoir qu'un bien dont il fait le commerce fait l'objet d'obsolescence contrôlée? À qui reviendra le fardeau de la preuve?

2.4 Sanctions administratives pécuniaires – SAP (article 18)

Le projet de loi prévoit, à l'article 18, l'introduction d'un régime de sanctions administratives pécuniaires (SAP) et un pouvoir réglementaire permettant de prévoir les SAP applicables en cas de manquements à la loi.

Nous comprenons que ce régime vise principalement à faire cesser rapidement un manquement en procurant un outil additionnel à l'Office de la protection du consommateur (OPC) et à son président dans l'application de la Loi. Ainsi, le président de l'OPC pourrait, dès la constatation d'un manquement, faire parvenir un avis au responsable de celui-ci, afin de l'inciter à y remédier, après quoi une SAP pourrait lui être imposée.

Le CQCD ne s'oppose pas à l'introduction d'un tel régime, qui nous apparaît semblable à ceux présents (et de plus en plus répandus) dans d'autres régimes législatifs de protection. Il permet plutôt de diversifier les sanctions imposables en cas de non-respect des règles.

Parmi les éléments qui nous apparaissent essentiels à ce stade-ci, il y a :

- celui de permettre à un commerçant de pouvoir corriger la situation dans un délai acceptable, avant d'encourir toute forme de sanction;
- le fait de s'assurer de ne pas étendre le régime des SAP à l'interdiction d'obsolescence contrôlée, celle-ci étant nettement plus difficile à détecter et prouver, du moins pour un détaillant.

3.0 PROPOSITIONS DE MESURES ADDITIONNELLES

Au-delà des modifications à être apportées à la LPC et à la réglementation en découlant, le CQCD profite des travaux de la présente commission parlementaire pour recommander au gouvernement de mettre en place d'autres types de mesures, notamment d'ordre fiscal, permettant d'encourager la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens, dont, entre autres :

- Réduire les taxes applicables au Québec pour soutenir le secteur de la réparation et encourager la réparabilité des biens;
- Accroître les discussions avec le gouvernement fédéral qui, lui aussi, travaille actuellement à la mise en œuvre d'un droit à la réparation », afin de favoriser la plus grande harmonisation possible des mesures dans ce domaine;
- Accroître le développement de la formation et des métiers dans le domaine de la réparation (par exemple, enseigner la réparation en cours de technologie);
- Faire connaître les réparateurs disponibles sur tout le territoire du Québec (par exemple, l'initiative de la [Carte interactive de plus de 700 réparateurs](#), développée en 2022 par Protégez-vous, en collaboration avec RECYC-QUÉBEC);
- Prévoir et mettre en place une importante campagne de communication sur le sujet, tant auprès des consommateurs que des fabricants et détaillants, avec la collaboration des principaux acteurs gouvernementaux visés (dont l'OPC, le MELCCFP et RECYC-QUÉBEC).

CONCLUSION

Le CQCD appuie les objectifs visés par le projet de loi sous étude, particulièrement les mesures concernant l'introduction d'une garantie de durée de bon fonctionnement d'un bien, ainsi que d'une garantie bonifiée de disponibilité des pièces de rechange.

Le CQCD estime que les nouvelles normes, obligations et sanctions applicables proposées sont susceptibles de modifier de façon significative le cours des affaires au Québec pour les commerçants de biens de consommation et de leur imposer un fardeau supplémentaire, tant au niveau opérationnel que financier.

Quoiqu'il en soit, il est d'avis que le gouvernement doit exercer un réel leadership dans ce dossier, en s'assurant de mettre en place les conditions gagnantes permettant l'allongement de la durée de vie des produits et la transition vers une économie circulaire. Cela implique, notamment, un encadrement facilitant et adapté à la réalité des entreprises, la prise en compte de l'expertise des détaillants, ainsi qu'un soutien dans l'implantation des nouvelles mesures.

Enfin, le CQCD estime que plusieurs recommandations s'avèrent nécessaires afin de permettre à ce projet de loi de rencontrer des préoccupations légitimes, autant de la part des consommateurs que des commerçants. C'est dans ce contexte que le CQCD vous a soumis les précédentes recommandations.

En terminant, nous vous remercions de l'attention que vous porterez à ce mémoire et vous offrons notre entière collaboration dans les prochaines étapes entourant le suivi de ce projet de loi.